1. LIDERAZGO

1 a. LOS LÍDERES DESARROLLAN LA MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS Y ACTÚAN COMO MODELO DE REFERENCIA DE UNA CULTURA DE EXCELENCIA

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Definir y desarrollar la Misión, Visión y Cultura (Valores) de la organización							0,00	0,00
2. Difundir la Misión, Visión y Cultura de la organización							0,00	0,00
3. Desarrollar los valores y principios éticos actuando los líderes como modelo de referencia							0,00	0,00
4. Desarrollar las responsabilidades públicas que apoyan la cultura de la organización actuando los líderes como modelo de referencia							0,00	0,00
5. Revisar y mejorar la eficacia de los comportamientos personales en el área del liderazgo.							0,00	0,00
6. Implicarse activamente en las actividades de mejora con clientes, proveedores y otros grupos de interés							0,00	0,00
7. Estimular y apoyar la delegación y asunción de responsabilidades por parte de los empleados							0,00	0,00
8. Estimular y apoyar la creatividad e innovación de los empleados							0,00	0,00
9. Estimular y fomentar la colaboración dentro de la organización (actividades multifuncionales, trabajo en equipo, procesos, coordinación,…)							0,00	0,00
10. Fomentar y apoyar y emprender acciones a partir de las conclusiones extraídas de las actividades de aprendizaje							0,00	0,00
11. Evaluar (revisar) la gestión del liderazgo							0,00	0,00
12. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0,00	0,00
13. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0,00	0,00
14. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0,00	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 1a								**0,00**

1 b. LOS LÍDERES SE IMPLICAN PERSONALMANTE PARA GARANTIZAR EL DESARROLLO, IMPLANTACIÓN Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Adecuar la estructura de la organización (organizativa, física, recursos, gestión, información/comunicación…) para apoyar la implantación de su Política y Estrategia							0	0,00
2. Asegurar que se diseña (rediseña) y/o desarrolla un sistema de gestión de procesos							0	0,00
3. Asegurar que se implanta un sistema de gestión de procesos							0	0,00
4. Establecer claramente la propiedad de los procesos							0	0,00
5. Asegurar que se desarrolla e implanta un proceso que permita el desarrollo, despliegue y actualización de la P y E							0	0,00
6. Asegurar que se desarrolla e implanta un proceso que permita el gobierno eficaz de la organización							0	0,00
7. Asegurar que se desarrolla e implanta un proceso que permita medir, revisar y mejorar los resultados clave							0	0,00
8. Asegurar que se desarrolla e implanta un proceso (o procesos) que permita (n) estimular, identificar, planificar e implantar mejoras en los enfoques de los agentes facilitadores, por ejemplo, mediante la creatividad, la innovación y las actividades de aprendizaje							0	0,00
9. Evaluar (revisar) el grado de implicación de los líderes en el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la organización							0	0,00
10. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
12. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 1b								**0,00**

1 c. LOS LÍDERES INTERACTÚAN CON CLIENTES, ALIADOS Y REPRESENTANTES DE LA SOCIEDAD

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Analizar información periódica para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés externos							0	0,00
2. Comprender y dar respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés externos							0	0,00
3. Satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés externos							0	0,00
4. Establecer y participar en alianzas							0	0,00
5. Establecer y participar en actividades conjuntas de mejora							0	0,00
6. Dar reconocimiento a personas y equipos de los grupos de interés externos por su contribución a los resultados de la organización, por su fidelidad,…							0	0,00
7. Participar en conferencias y seminarios, fomentando y apoyando, en particular, la Excelencia							0	0,00
8. Participar en asociaciones profesionales fomentando y apoyando, en particular, la Excelencia							0	0,00
9. Fomentar, apoyar y participar en actividades dirigidas a mejorar el medio ambiente a nivel global							0	0,00
10. Fomentar, apoyar y participar en actividades dirigidas a mejorar la contribución a la sociedad con vistas a respetar los derechos e intereses de las generaciones futuras responsabilidad social							0	0,00
11. Evaluar (revisar) la interacción con clientes, aliados y representantes de la sociedad							0	0,00
12. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
13. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
14. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 1c								**0,00**

1 d. LOS LÍDERES REFUERZAN UNA CULTURA DE EXCELENCIA ENTRE LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Comunicar personalmente la M, V y V							0	0,00
2. Comunicar personalmente la P y E							0	0,00
3. Comunicar personalmente los planes, objetivos y metas							0	0,00
4. Facilitar la accesibilidad y la escucha activa de los líderes							0	0,00
5. Responder sistemáticamente a las personas							0	0,00
6. Actuar habitualmente como fuente de inspiración y cohesión							0	0,00
7. Ayudar y apoyar a las personas (equipos) a hacer realidad sus planes, objetivos y metas							0	0,00
8. Motivar y facilitar sistemáticamente a las personas su participación en actividades de mejora							0	0,00
9. Dar reconocimiento oportuno, adecuado y sistemático a las personas y equipos de todos los niveles de la organización							0	0,00
10. Fomentar y apoyar la igualdad de oportunidades y la diversidad							0	0,00
11. Evaluar regularmente la gestión de la comunicación, el apoyo y el reconocimiento de las personas por parte de los líderes							0	0,00
12. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
13. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
14. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 1d								**0,00**

1 e. LOS LÍDERES DEFINEN E IMPULSAN EL CAMBIO EN LA ORGANIZACIÓN

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Analizar y comprender los fenómenos internos y externos que impulsan el cambio en la organización							0	0,00
2. Identificar y seleccionar los cambios que es necesario introducir en el modelo de organización y en sus relaciones externas							0	0,00
3. Liderar el desarrollo de los planes de cambio							0	0,00
4. Garantizar la inversión, los recursos y el apoyo necesarios para el cambio							0	0,00
5. Gestionar la implantación y los riesgos del conjunto de los programas de cambio							0	0,00
6. Garantizar la implantación eficaz del cambio y gestión de esta implantación en relación con los grupos de interés							0	0,00
7. Comunicar los cambios y la razón de los mismos a las personas de la organización							0	0,00
8. Comunicar los cambios y la razón de los mismos a otros grupos de interés							0	0,00
9. Facilitar y apoyar a las personas de la organización a gestionar el cambio							0	0,00
10. Compartir los conocimientos adquiridos en la gestión de los cambios							0	0,00
11. Evaluar regularmente la gestión del o los cambios							0	0,00
12. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
13. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
14. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 1d								**0,00**

2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

2 a. LA POLÍTICA Y ESTRATEGIA SE BASA EN LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS ACTUALES Y FUTURAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Recoger información actualizada que ayude a definir el mercado y/o el segmento del mercado en el que opera la organización tanto en la actualidad como en el futuro							0	0,00
2. Realizar el análisis de dicha información							0	0,00
3. Identificar, comprender y anticiparse a las necesidades y expectativas de los clientes actuales y futuros							0	0,00
4. Identificar, comprender y anticiparse a las necesidades y expectativas de los empleados actuales y futuros							0	0,00
5. Identificar, comprender y anticiparse a las necesidades y expectativas de los aliados actuales y futuros							0	0,00
6. Identificar, comprender y anticiparse a las necesidades y expectativas de la sociedad actual y futura							0	0,00
7. Identificar, comprender y anticiparse a las necesidades y expectativas de los propietarios de la organización (Administración, Consejo, Corporación…)							0	0,00
8. Identificar, comprender y anticiparse a los avances que se producen en el mercado, incluidas las posibles actividades de la competencia							0	0,00
9. Evaluar (revisar) regularmente la gestión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés							0	0,00
10. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
12. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 2a								**0,00**

2 b. LA POLÍTICA Y ESTRATEGIA SE BASA EN LA INFORMACIÓN DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO, LA INVESTIGACIÓN, EL APRENDIZAJE Y LAS ACTIVIDADES EXTERNAS

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Analizar la información que se desprende de los indicadores internos de rendimiento							0	0,00
2. Analizar la información que se desprende de las actividades de aprendizaje							0	0,00
3. Analizar los datos obtenidos sobre imagen externa y conocimiento de marca							0	0,00
4. Analizar el rendimiento de la competencia, de otras organizaciones similares o comparables y de las organizaciones consideradas como las mejores							0	0,00
5. Analizar los datos relativos a las competencias (capacidades, prestaciones…) fundamentales de los aliados actuales y potenciales							0	0,00
6. Analizar los datos relativos a las cuestiones sociales, medioambientales, de seguridad, legales y políticas, a corto y largo plazo							0	0,00
7. Analizar los datos de los efectos de los productos y servicios a lo largo de todo su ciclo de vida							0	0,00
8. Identificar y comprender los indicadores económicos y demográficos							0	0,00
9. Analizar los datos para determinar el impacto de las nuevas tecnologías y los modelos de gestión sobre el rendimiento de la organización							0	0,00
10. Evaluar (revisar) regularmente la gestión de la información de los indicadores de rendimiento, de la investigación, del aprendizaje y de las actividades externas							0	0,00
11. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
12. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
13. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 2b								**0,00**

2 c. LA POLÍTICA Y ESTRATEGIA SE DESARROLLA, REVISA Y ACTUALIZA

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Desarrollar, revisar y actualizar la P y E de manera coherente con la Misión, Visión y conceptos de Excelencia de la organización							0	0,00
2. Equilibrar las necesidades y expectativas a corto y largo plazo de todos los grupos de interés							0	0,00
3. Evaluar riesgos (situaciones o escenarios futuros) e identificar los modos de abordarlos (posibles alternativas, soluciones…)							0	0,00
4. Identificar las ventajas competitivas actuales y futuras o la capacidad para aprovechar oportunidades							0	0,00
5. Identificar las capacidades y necesidades fundamentales para que las alianzas hagan realidad la P y E							0	0,00
6. Analizar los requisitos para cambiar, abrir o reforzar la presencia (oferta de servicios) en los mercados actuales							0	0,00
7. Alinear la estrategia de la organización con la de los colaboradores y aliados							0	0,00
8. Identificar (y actualizar, si procede) los factores críticos de éxito							0	0,00
9. Adecuar y desarrollar de manera continua estándares sociales y medioambientales con los aliados							0	0,00
10. Evaluar (revisar) la adecuación y la eficacia de la P y E (y/o de los planes y objetivos)							0	0,00
11. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
12. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
13. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 2c								**0,00**

2 d. LA POLÍTICA Y ESTRATEGIA SE COMUNICA Y DESPLIEGA MEDIANTE UN ESQUEMA DE PROCESOS CLAVE

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Identificar y/o diseñar el esquema general de procesos clave necesario para hacer realidad la política y estrategia de la organización							0	0,00
2. Comunicar el esquema general de procesos clave necesario para hacer realidad la P y E de la organización							0	0,00
3. Comunicar la P y E a los grupos de interés y evaluar su grado de sensibilización							0	0,00
4. Alinear los planes, objetivos y metas (con la P y E)							0	0,00
5. Establecer prioridades entre los planes, objetivos y metas							0	0,00
6. Desplegar en cascada y comunicar los planes, objetivos y metas							0	0,00
7. Pactar los planes, objetivos y metas (con personas y equipos)							0	0,00
8. Realizar el seguimiento de los resultados que se van alcanzando							0	0,00
9. Establecer sistemas de información y seguimiento en toda la organización para analizar el progreso alcanzado							0	0,00
10. Evaluar (revisar) regularmente la comunicación y el despliegue de la P y E (y de los planes y objetivos) (mediante el esquema de procesos clave)							0	0,00
11. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
12. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
13. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 2d								**0,00**

3. PERSONAS

3 a. PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS HUMANOS

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Desarrollar las políticas, estrategias y planes de recursos humanos							0	0,00
2. Alinear los planes de recursos humanos con la P y E, la estructura de la organización y el esquema general de procesos clave							0	0,00
3. Implicar a las personas de la organización en el desarrollo de las políticas, estrategias y planes de recursos humanos							0	0,00
4. Implicar a los representantes de las personas de la organización en el desarrollo de las políticas, estrategias y planes de recursos humanos							0	0,00
5. Gestionar la selección de personas							0	0,00
6. Gestionar y desarrollar las carreras profesionales							0	0,00
7. Gestionar los planes de sucesión (sustitución, jubilación, relevo…)							0	0,00
8. Fomentar y garantizar la equidad en todo lo relacionado con el empleo, incluidas políticas, estrategias y planes de igualdad de oportunidades							0	0,00
9. Utilizar metodologías innovadoras para mejorar la forma de trabajar (equipos flexibles, de alto rendimiento, reestructuración de la cadena logística, unidades de gestión clínica…)							0	0,00
10. Utilizar las encuestas de personal y cualquier otro tipo de información procedente de los empleados para mejorar las políticas, estrategias y planes de recursos humanos							0	0,00
11. Evaluar (revisar) regularmente la planificación, la gestión y la mejora de los recursos humanos							0	0,00
12. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
13. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
14. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 3a								**0,00**

3 b. IDENTIFICACIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DEL CONOCIMIENTO Y LA CAPACIDAD DE LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Identificar y clasificar el conocimiento y las competencias de las personas de la organización							0	0,00
2. Adecuar el conocimiento y las competencias de las personas a las necesidades de la organización							0	0,00
3. Desarrollar y utilizar planes de formación que contribuyan a garantizar que las personas se ajustan a las capacidades actuales y futuras de la organización							0	0,00
4. Desarrollar y utilizar planes de desarrollo (profesional) que contribuyan a garantizar que las personas se ajustan a las capacidades actuales y futuras de la organización							0	0,00
5. Desarrollar, tutorizar y formar a las personas para que sean conscientes de su propio potencial y lo alcancen							0	0,00
6. Diseñar y fomentar oportunidades de aprendizaje de personas, equipos y de la organización en su conjunto							0	0,00
7. Desarrollar la capacidad de las personas a través del trabajo en la organización							0	0,00
8. Desarrollar la capacidad de trabajar en equipo							0	0,00
9. Alinear los objetivos individuales y de equipo con los objetivos de la organización							0	0,00
10. Revisar y actualizar los objetivos individuales y de equipos							0	0,00
11. Evaluar el rendimiento de las personas y ayudar a mejorarlo							0	0,00
12. Evaluar (revisar) la identificación, el desarrollo y el mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización							0	0,00
13. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
14. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
15. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 3b								**0,00**

3 c. IMPLICACIÓN Y ASUNCIÓN DE RESPONSABILIDADES POR PARTE DE LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Fomentar y apoyar la participación individual en actividades de mejora							0	0,00
2. Fomentar y apoyar la participación de los equipos en actividades de mejora							0	0,00
3. Fomentar y apoyar la implicación de las personas (conferencias y actos celebrados dentro de la organización, proyectos comunitarios…)							0	0,00
4. Proporcionar oportunidades que estimulen la implicación y respalden un comportamiento innovador y creativo							0	0,00
5. Formar a los directivos (líderes) para que desarrollen e implanten directrices que faculten a las personas de la organización para actuar con independencia (iniciativa, implantación de cambios…)							0	0,00
6. Apoyar a las personas de la organización para trabajar en equipo							0	0,00
7. Evaluar (revisar) la implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas de la organización							0	0,00
8. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
9. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
10. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 3c								**0,00**

3 d. EXISTENCIA DE UN DIÁLOGO ENTRE LAS PERSONAS Y LA ORGANIZACIÓN

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Identificar las necesidades de comunicación en los diferentes ámbitos y niveles de la organización							0	0,00
2. Desarrollar políticas, estrategias y planes de comunicación basados en las necesidades de comunicación							0	0,00
3. Desarrollar y utilizar diferentes canales de comunicación en la organización							0	0,00
4. Desarrollar acciones para lograr una comunicación descendente efectiva							0	0,00
5. Desarrollar acciones para lograr una comunicación ascendente efectiva							0	0,00
6. Desarrollar acciones para lograr una comunicación horizontal efectiva							0	0,00
7. Identificar las oportunidades para compartir las mejores prácticas y el conocimiento							0	0,00
8. Desarrollar e implantar mecanismos o sistemas para compartir las mejores prácticas y el conocimiento							0	0,00
9. Evaluar (revisar) el diálogo (la comunicación) en la organización							0	0,00
10. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
12. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 3d								**0,00**

3 e. RECOMPENSA, RECONOCIMIENTO Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Alinear la política de remuneración, traslados, despidos y otros asuntos laborales con la política y estrategia de la organización							0	0,00
2. Dar reconocimiento a las personas con el fin de mantener su nivel de implicación y asunción de responsabilidades							0	0,00
3. Fomentar la concienciación e implicación en temas de higiene, seguridad y salud laborales							0	0,00
4. Fomentar la concienciación e implicación con el medio ambiente y la conservación de los recursos no renovables							0	0,00
5. Fomentar la concienciación e implicación con la responsabilidad social							0	0,00
6. Establecer (y adecuar) los diferentes niveles de beneficios sociales (planes de pensiones, asistencia sanitaria, guarderías,...)							0	0,00
7. Reconocer y tener en cuenta la diversidad y los distintos entornos culturales de procedencia fomentando actividades sociales y culturales (y deportivas y de ocio…)							0	0,00
8. Proporcionar recursos y servicios que satisfagan los mínimos legales, y en algunos casos, excedan estos requisitos (transporte, comedor, biblioteca, libranzas, horario flexible…)							0	0,00
9. Evaluar (revisar) la gestión de la recompensa, del reconocimiento y de la atención a las personas de la organización							0	0,00
10. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
12. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 3e								**0,00**

4. ALIANZAS Y RECURSOS

4 a. GESTION DE LAS ALIANZAS EXTERNAS

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Identificar las oportunidades para establecer alianzas clave con otras organizaciones y con la comunidad de acuerdo con la P y E y la Misión de la organización							0	0,00
2. Establecer alianzas clave con otras organizaciones y con la comunidad de acuerdo con la P y E y la Misión de la organización							0	0,00
3. Estructurar las relaciones con los aliados para crear valor y maximizarlo							0	0,00
4. Estructurar las relaciones con los proveedores para crear valor y maximizarlo							0	0,00
5. Establecer alianzas en la cadena logística que añadan valor para los clientes							0	0,00
6. Identificar las competencias clave de los aliados y aprovecharlas para apoyar el desarrollo mutuo							0	0,00
7. Asegurar la compatibilidad de la cultura de las organizaciones aliadas con la propia							0	0,00
8. Compartir el conocimiento entre la organización y los aliados							0	0,00
9. Generar y apoyar una filosofía innovadora y creativa mediante el uso de las alianzas							0	0,00
10. Crear sinergias trabajando juntos para mejorar procesos y añadir valor a la cadena logística cliente/proveedor							0	0,00
11. Evaluar (revisar) la gestión de las alianzas externas							0	0,00
12. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
13. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
14. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 4a								**0,00**

4 b. GESTIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Desarrollar e implantar estrategias y procesos económicos y financieros para utilizarlos en apoyo de la P y E							0	0,00
2. Diseñar la planificación económica y financiera y los correspondientes sistemas de información para desplegar en cascada las expectativas financieras de los grupos de interés							0	0,00
3. Establecer los sistemas de información adecuados							0	0,00
4. Valorar las inversiones y desinversiones en activos tangibles e intangibles							0	0,00
5. Emplear mecanismos y parámetros económicos y financieros para garantizar una estructura de recursos eficaz y eficiente							0	0,00
6. Desarrollar e introducir metodologías que permitan gestionar los riesgos económicos y financieros (en los niveles adecuados de la organización)							0	0,00
7. Establecer e implantar, en los niveles adecuados, los procesos clave para el gobierno de la organización							0	0,00
8. Evaluar (revisar) la gestión de los recursos económicos y financieros							0	0,00
9. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
10. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 4b								**0,00**

4 c. GESTIÓN DE LOS EDIFICIOS, EQUIPOS Y MATERIALES

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Desarrollar una estrategia de gestión de edificios, equipos y materiales que apoye la P y E de la organización							0	0,00
2. Gestionar el mantenimiento y uso de los activos para mejorar el rendimiento total de su ciclo de vida							0	0,00
3. Gestionar la seguridad de los activos							0	0,00
4. Medir y gestionar cualquier impacto negativo de los activos de la organización en la comunidad (incluyendo cuestiones de higiene y seguridad)							0	0,00
5. Medir y gestionar cualquier impacto negativo de los activos de la organización en los empleados (incluyendo cuestiones de higiene y seguridad y salud laborales)							0	0,00
6. Utilizar los recursos de la organización de forma que no dañen el medio ambiente durante su ciclo completo de vida							0	0,00
7. Optimizar los inventarios de material							0	0,00
8. Optimizar el consumo de suministros (gas, electricidad, agua…)							0	0,00
9. Disminuir y reciclar los residuos							0	0,00
10. Minimizar cualquier impacto global adverso de los productos, de su elaboración y de los servicios							0	0,00
11. Optimizar el uso del transporte							0	0,00
12. Evaluar (revisar) la gestión de los edificios, equipos y materiales							0	0,00
13. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
14. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
15. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 4c								**0,00**

4 d. GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Desarrollar una estrategia de gestión de la tecnología que apoye la P y E de la organización							0	0,00
2. Identificar y evaluar tecnologías alternativas y emergentes a la luz de su impacto en la organización							0	0,00
3. Identificación y evaluación de tecnologías alternativas y emergentes a la luz de su impacto en la sociedad							0	0,00
4. Gestionar la cartera tecnológica incluida la identificación y sustitución de tecnología obsoleta							0	0,00
5. Explotar la tecnología existente							0	0,00
6. Desarrollar tecnologías innovadoras y respetuosas con el medio ambiente (ahorro de energía y recursos, reducción de residuos y emisiones, fomento del reciclado y la reutilización…)							0	0,00
7. Utilizar las tecnologías de información y comunicación para apoyar y mejorar la eficacia de las actividades de la organización							0	0,00
8. Aprovechar la tecnología para apoyar la mejora							0	0,00
9. Evaluar (revisar) la gestión de la tecnología							0	0,00
10. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
12. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 4d								**0,00**

4 e. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Desarrollar una estrategia de gestión de la información y el conocimiento que apoye la P y E de la organización							0	0,00
2. Identificar los requisitos de información y conocimiento de la organización							0	0,00
3. Recoger, estructurar y gestionar la información y el conocimiento en apoyo de la P y E de la organización							0	0,00
4. Proporcionar a usuarios internos y externos un acceso adecuado a la información y al conocimiento relevantes							0	0,00
5. Utilizar la tecnología de la información para apoyar la comunicación e información internas y la gestión del conocimiento							0	0,00
6. Garantizar y mejorar la validez de la información							0	0,00
7. Garantizar y mejorar la integridad de la información							0	0,00
8. Garantizar y mejorar la seguridad de la información							0	0,00
9. Cultivar, desarrollar y proteger la propiedad intelectual que sólo posee la organización para maximizar su valor para el cliente							0	0,00
10. Tratar de adquirir, incrementar y utilizar el conocimiento de forma eficaz							0	0,00
11. Generar en la organización un clima de innovación y creatividad mediante el uso de los recursos adecuados de información y conocimiento							0	0,00
12. Evaluar (revisar) la gestión de la información y el conocimiento							0	0,00
13. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
14. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
15. Analizar y utilizar las actividades de medición y aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 4e								**0,00**

5. PROCESOS

5 a. DISEÑO Y GESTIÓN SISTEMÁTICA DE LOS PROCESOS

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Diseñar los procesos de la organización, incluidos aquellos procesos clave necesarios para hacer realidad la P y E							0	0,00
2. Identificar los grupos de interés de cada proceso							0	0,00
3. Resolver las cuestiones de interfase internas para gestionar de manera eficaz los procesos de principio a fin							0	0,00
4. Resolver las cuestiones de interfase con los aliados (externos) para gestionar de manera eficaz los procesos de principio a fin							0	0,00
5. Establecer el sistema de gestión de procesos							0	0,00
6. Aplicar en la gestión de procesos sistemas estandarizados como, por ejemplo, los de gestión de la calidad, gestión medioambiental o gestión de riesgos laborales							0	0,00
7. Implantar indicadores de proceso							0	0,00
8. Establecer objetivos de rendimiento en la gestión de los procesos							0	0,00
9. Evaluar (revisar) la eficacia del sistema de gestión de procesos							0	0,00
10. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
12. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 5a								**0,00**

5 b. INTRODUCCIÓN DE LAS MEJORAS NECESARIAS EN LOS PROCESOS MEDIANTE LA INNOVACIÓN, A FIN DE SATISFACER PLENAMENTE A CLIENTES Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS, GENERANDO CADA VEZ MAYOR VALOR

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Identificar oportunidades de mejora continua y drástica, así como de otros cambios							0	0,00
2. Priorizar oportunidades de mejora continua y drástica, así como de otros cambios							0	0,00
3. Evaluar (revisar) la gestión de los cambios y de las mejoras introducidas en los procesos							0	0,00
4. Utilizar los resultados de la evaluación y la información procedente del aprendizaje para establecer prioridades, objetivos de mejora y métodos operativos perfeccionados							0	0,00
5. Estimular el talento creativo e innovador de empleados, clientes y aliados, haciendo que repercutan sobre las mejoras continuas y drásticas							0	0,00
6. Descubrir y utilizar nuevos diseños de procesos, filosofías operativas y tecnologías que faciliten las operaciones							0	0,00
7. Establecer los métodos idóneos para llevar a efecto los cambios							0	0,00
8. Establecer pruebas piloto y controlar la implantación de procesos nuevos o modificados							0	0,00
9. Comunicar los cambios introducidos en los procesos a los grupos de interés pertinentes							0	0,00
10. Garantizar que las personas reciben la formación pertinente para trabajar con procesos nuevos o modificados antes de su implantación							0	0,00
11. Asegurar que los cambios de los procesos alcanzan los resultados previstos							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 5b								**0,00**

5 c. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS BASÁNDOSE EN LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Utilizar investigaciones de mercado, encuestas de clientes y otras formas de adquirir información para determinar la percepción y las necesidades y expectativas actuales de los clientes							0	0,00
2. Identificar y anticipar mejoras en los productos y servicios de acuerdo con las futuras necesidades y expectativas de los clientes y otros grupos de interés							0	0,00
3. Diseñar y desarrollar, junto a clientes y aliados, nuevos productos y servicios que añadan valor para los clientes							0	0,00
4. Comprender y anticipar el impacto de las nuevas tecnologías en los productos y servicios, así como su valor potencial							0	0,00
5. Desarrollar nuevos productos y servicios tanto para el mercado actual de la organización como para lograr acceder a otros mercados (y/o actividades futuras)							0	0,00
6. Utilizar la creatividad, la innovación y las competencias clave de las personas de la organización para desarrollar productos y servicios competitivos							0	0,00
7. Utilizar la creatividad, la innovación y las competencias clave de los aliados externos para desarrollar productos y servicios competitivos							0	0,00
8. Evaluar (revisar) el diseño y desarrollo de los productos y servicios en relación con las necesidades y expectativas de los clientes							0	0,00
9. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
10. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 5c								**0,00**

5 d. PRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SERVICIO DE ATENCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Elaborar o adquirir o implantar productos y servicios acordes con los diseños previamente planificados y los cambios introducidos							0	0,00
2. Comunicar y promocionar los productos y servicios a los clientes actuales y potenciales							0	0,00
3. Gestionar la distribución de productos y servicios a los clientes							0	0,00
4. Gestionar la prestación de los productos y servicios, incluido su reciclado o seguimiento cuando resulte oportuno							0	0,00
5. Evaluar (revisar) la gestión de la producción, distribución y servicio de atención de los productos y servicios							0	0,00
6. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
7. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
8. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 5d								**0,00**

5 e. GESTIÓN Y MEJORA DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Determinar y satisfacer los requisitos de los clientes fruto del contacto habitual con ellos							0	0,00
2. Gestionar la información procedente de los contactos habituales, incluidas las quejas							0	0,00
3. Implicarse de manera proactiva con los clientes para debatir y abordar sus necesidades, expectativas y preocupaciones							0	0,00
4. Realizar el seguimiento de productos y servicios, al servicio de atención al cliente y a otros contactos con los mismos, para determinar los niveles de satisfacción							0	0,00
5. Esforzarse por mantener la creatividad y la innovación en las relaciones de seguimiento y del servicio de atención al cliente							0	0,00
6. Establecer alianzas con clientes que añadan valor a la cadena logística							0	0,00
7. Asesorar a los clientes sobre el uso responsable de los productos y servicios							0	0,00
8. Evaluar (revisar) la gestión y mejora de las relaciones con los clientes							0	0,00
9. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje							0	0,00
10. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora							0	0,00
11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras							0	0,00
TOTAL SUBCRITERIO 5e								**0,00**

6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

6 a. MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Recogida periódica y estructurada de información del grado de satisfacción de los clientes (encuestas, grupos focales…)							0,00	
2. Identificación de los aspectos significativos y su importancia relativa para lograr la satisfacción de nuestros clientes							0,00	
3. Definición de los indicadores de percepción referentes al servicio y atención que se les ofrece							0,00	
4. **Tendencias** de los indicadores de percepción de la satisfacción de los clientes							0,00	
5. Establecimiento y cumplimiento sucesivos de **objetivos** (adecuados) para los indicadores de percepción de la satisfacción de los clientes							0,00	
6. **Comparaciones** con organizaciones similares y/o con las consideradas como las mejores en resultados de percepción de clientes							0,00	
7. Relación causa-efecto en la obtención de resultados de percepción de los clientes							0,00	
8. Ámbito de aplicación de los resultados de indicadores de percepción de los clientes							0,00	
TOTAL SUBCRITERIO 6a								**0,00**

6 b. INDICADORES DE RENDIMIENTO

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Identificación de los indicadores de rendimiento interno de la satisfacción de los clientes (que completen la obtenida de la percepción)							0,00	
2. Recogida periódica y estructurada de los indicadores de rendimiento de la satisfacción de los clientes							0,00	
3. **Tendencias** de los indicadores de rendimiento de la satisfacción de los clientes							0,00	
4. Establecimiento y cumplimiento sucesivos de **objetivos** (adecuados) para los indicadores de rendimiento de la satisfacción de los clientes							0,00	
5. **Comparaciones** con organizaciones similares y/o consideradas como las mejores en resultados de indicadores de rendimiento de satisfacción de clientes							0,00	
6. Relación causa-efecto en la obtención de resultados de los indicadores de rendimiento de la satisfacción de los clientes							0,00	
7. Ámbito de Aplicación de los indicadores de rendimiento de la satisfacción de los clientes							0,00	
TOTAL SUBCRITERIO 6b								**0,00**

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

7 a. MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Recogida periódica y estructurada de información del grado de satisfacción de las personas (encuestas, grupos focales…)							0,00	
2. Identificación de los aspectos significativos y su importancia relativa para lograr la satisfacción de las personas							0,00	
3. Definición de los indicadores de percepción de la satisfacción de las personas							0,00	
4. **Tendencias** de los indicadores de percepción de la satisfacción de las personas							0,00	
5. Establecimiento y cumplimiento sucesivos de **objetivos** (adecuados) para los indicadores de percepción de la satisfacción de las personas							0,00	
6. **Comparaciones** con organizaciones similares y/o con las consideradas como las mejores en resultados de percepción de las personas							0,00	
7. Relación causa-efecto en la obtención de resultados de percepción de las personas							0,00	
8. Ámbito de aplicación de los resultados de los indicadores de percepción de las personas							0,00	
TOTAL SUBCRITERIO 7a								**0,00**

7 b. INDICADORES DE RENDIMIENTO

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Identificación de los indicadores de rendimiento interno de la satisfacción de las personas (que completen la obtenida de la percepción)							0,00	
2. Recogida periódica y estructurada de los indicadores de rendimiento de la satisfacción de las personas							0,00	
3. **Tendencias** de los indicadores de rendimiento de la satisfacción de las personas							0,00	
4. Establecimiento y cumplimiento sucesivos de **objetivos** (adecuados) para los indicadores de rendimiento de la satisfacción de las personas							0,00	
5. **Comparaciones** con organizaciones similares y/o consideradas como las mejores en resultados de indicadores de rendimiento de satisfacción de las personas							0,00	
6. Relación causa-efecto en la obtención de resultados de rendimiento de la satisfacción de las personas							0,00	
7. Ámbito de aplicación de los resultados de los indicadores de rendimiento de la satisfacción de las personas							0,00	
TOTAL SUBCRITERIO 7b								**0,00**

8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

8 a. MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Identificación de las necesidades y expectativas de la sociedad (ecología, contaminación, economía, actos sociales…)							0,00	
2. Recogida periódica y estructurada de indicadores de percepción mediante encuestas, informes, reuniones…con representantes y autoridades sociales							0,00	
3. **Tendencias** de los indicadores de percepción de la satisfacción de la sociedad							0,00	
4. Establecimiento y cumplimiento sucesivos de **objetivos** (adecuados) para los indicadores de percepción de la satisfacción de la sociedad							0,00	
5. **Comparaciones** con organizaciones similares y/o con las consideradas como las mejores en resultados de percepción de la sociedad							0,00	
6. Relación causa-efecto en la obtención de resultados de percepción de la sociedad							0,00	
7. Ámbito de aplicación de los resultados de indicadores de percepción de la sociedad							0,00	
TOTAL SUBCRITERIO 8a								**0,00**

8 b. INDICADORES DE RENDIMIENTO

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Identificación de los indicadores de rendimiento interno de satisfacción de la sociedad (que completen los obtenidos de la percepción)							0,00	
2. Recogida periódica y estructurada de indicadores de rendimiento de satisfacción de la sociedad							0,00	
3. **Tendencias** de los indicadores de rendimiento de la satisfacción de la sociedad							0,00	
4. Establecimiento y cumplimiento sucesivos de **objetivos** (adecuados) para los indicadores de rendimiento de la satisfacción de la sociedad							0,00	
5. **Comparaciones** con organizaciones similares y/o con las consideradas como las mejores en resultados de indicadores de rendimiento de la satisfacción de la sociedad							0,00	
6. Relación causa-efecto en la obtención de resultados de los indicadores de rendimiento de satisfacción de la sociedad							0,00	
7. Ámbito de aplicación de los resultados de los indicadores de rendimiento de satisfacción de la sociedad							0,00	
TOTAL SUBCRITERIO 8b								**0,00**

9. RESULTADOS CLAVE

9 a. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Identificación y definición de los resultados clave en línea con la estrategia, planes y procesos (económicos y financieros, no económicos…)							0,00	
2. **Tendencias** de los resultados clave del rendimiento de la organización							0,00	
3. Establecimiento y cumplimiento sucesivos de **objetivos** (adecuados) para los resultados clave del rendimiento de la organización							0,00	
4. **Comparaciones** con organizaciones similares y/o con las consideradas como las mejores en resultados clave de rendimiento de la organización							0,00	
5. Relación causa-efecto en la obtención de resultados clave							0,00	
6. Ámbito de aplicación de los resultados clave							0,00	
TOTAL SUBCRITERIO 9a								**0,00**

9 b. INDICADORES CLAVE DEL RENDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

ASPECTOS A ANALIZAR	BL	Nada	Poco	Bast	Much	Tot	S100	P. Pond
1. Identificación y definición de los indicadores clave en línea con la estrategia, planes y procesos (económicos y financieros, no económicos…)							0,00	
2. **Tendencias** de los indicadores clave del rendimiento de la organización							0,00	
3. Establecimiento y cumplimiento sucesivos de **objetivos** (adecuados) para los indicadores clave del rendimiento de la organización							0,00	
4. **Comparaciones** con organizaciones similares y/o con las consideradas como las mejores en resultados de indicadores clave del rendimiento de la organización							0,00	
5. Relación causa-efecto en la obtención de resultados de los indicadores clave							0,00	
6. Ámbito de aplicación de los resultados de los indicadores clave							0,00	
TOTAL SUBCRITERIO 9b								**0,00**