

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

LIDERAZGO

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

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	AREAS DE MEJORA
		0,00	13. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	12. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	11. Evaluar (revisar) la gestión del liderazgo
		0,00	10. Fomentar y apoyar y emprender acciones a partir de las conclusiones extraídas de las actividades de aprendizaje
		0,00	9. Estimular y fomentar la colaboración dentro de la organización (actividades multifuncionales, trabajo en equipo, procesos, coordinación,...)
		0,00	8. Estimular y apoyar la creatividad e innovación de los empleados
		0,00	7. Estimular y apoyar la delegación y asunción de responsabilidades por parte de los empleados
		0,00	6. Implicarse activamente en las actividades de mejora con clientes, proveedores y otros grupos de interés
		0,00	5. Revisar y mejorar la eficacia de los comportamientos personales en el área del liderazgo.
		0,00	4. Desarrollar las responsabilidades públicas que apoyan la cultura de la organización actuando los líderes como modelo de referencia
		0,00	3. Desarrollar los valores y principios éticos actuando los líderes como modelo de referencia
		0,00	2. Difundir la Misión, Visión y Cultura de la organización

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

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

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	10. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	9. Evaluar (revisar) el grado de implicación de los líderes en el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la organización
		0,00	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
		0,00	7. Asegurar que se desarrolla e implanta un proceso que permita medir, revisar y mejorar los resultados clave
		0,00	6. Asegurar que se desarrolla e implanta un proceso que permita el gobierno eficaz de la organización
		0,00	5. Asegurar que se desarrolla e implanta un proceso que permita el desarrollo, despliegue y actualización de la P y E
		0,00	4. Establecer claramente la propiedad de los procesos
		0,00	3. Asegurar que se implanta un sistema de gestión de procesos
		0,00	2. Asegurar que se diseña (rediseña) y/o desarrolla un sistema de gestión de procesos
		0,00	1. Adecuar la estructura de la organización (organizativa, física, recursos, gestión, información/comunicación...) para apoyar la implantación de su Política y Estrategia
		0,00	12. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

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

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	13. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	12. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	11. Evaluar (revisar) la interacción con clientes, aliados y representantes de la sociedad
		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
		0,00	9. Fomentar, apoyar y participar en actividades dirigidas a mejorar el medio ambiente a nivel global
		0,00	8. Participar en asociaciones profesionales fomentando y apoyando, en particular, la Excelencia
		0,00	7. Participar en conferencias y seminarios, fomentando y apoyando, en particular, la Excelencia
		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,...
		0,00	5. Establecer y participar en actividades conjuntas de mejora
		0,00	4. Establecer y participar en alianzas
		0,00	3. Satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés externos
		0,00	2. Comprender y dar respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés externos

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

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

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	13. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	12. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	11. Evaluar regularmente la gestión de la comunicación, el apoyo y el reconocimiento de las personas por parte de los líderes
		0,00	10. Fomentar y apoyar la igualdad de oportunidades y la diversidad
		0,00	9. Dar reconocimiento oportuno, adecuado y sistemático a las personas y equipos de todos los niveles de la organización
		0,00	8. Motivar y facilitar sistemáticamente a las personas su participación en actividades de mejora
		0,00	7. Ayudar y apoyar a las personas (equipos) a hacer realidad sus planes, objetivos y metas
		0,00	6. Actuar habitualmente como fuente de inspiración y cohesión
		0,00	5. Responder sistemáticamente a las personas
		0,00	4. Facilitar la accesibilidad y la escucha activa de los líderes
		0,00	3. Comunicar personalmente los planes, objetivos y metas
		0,00	2. Comunicar personalmente la P y E

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

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

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	13. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	12. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	11. Evaluar regularmente la gestión del o los cambios
		0,00	9. Facilitar y apoyar a las personas de la organización a gestionar el cambio
		0,00	8. Comunicar los cambios y la razón de los mismos a otros grupos de interés
		0,00	7. Comunicar los cambios y la razón de los mismos a las personas de la organización
		0,00	6. Garantizar la implantación eficaz del cambio y gestión de esta implantación en relación con los grupos de interés
		0,00	5. Gestionar la implantación y los riesgos del conjunto de los programas de cambio
		0,00	4. Garantizar la inversión, los recursos y el apoyo necesarios para el cambio
		0,00	3. Liderar el desarrollo de los planes de cambio
		0,00	2. Identificar y seleccionar los cambios que es necesario introducir en el modelo de organización y en sus relaciones externas
		0,00	1. Analizar y comprender los fenómenos internos y externos que impulsan el cambio en la organización

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

POLÍTICA Y ESTRATEGIA

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

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	10. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	9. Evaluar (revisar) regularmente la gestión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés
		0,00	8. Identificar, comprender y anticiparse a los avances que se producen en el mercado, incluidas las posibles actividades de la competencia
		0,00	7. Identificar, comprender y anticiparse a las necesidades y expectativas de los propietarios de la organización (Administración, Consejo, Corporación...)
		0,00	6. Identificar, comprender y anticiparse a las necesidades y expectativas de la sociedad actual y futura
		0,00	5. Identificar, comprender y anticiparse a las necesidades y expectativas de los aliados actuales y futuros
		0,00	4. Identificar, comprender y anticiparse a las necesidades y expectativas de los empleados actuales y futuros
		0,00	3. Identificar, comprender y anticiparse a las necesidades y expectativas de los clientes actuales y futuros
		0,00	2. Realizar el análisis de dicha información
		0,00	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
		0,00	12. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

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

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	12. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	11. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		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
		0,00	9. Analizar los datos para determinar el impacto de las nuevas tecnologías y los modelos de gestión sobre el rendimiento de la organización
		0,00	8. Identificar y comprender los indicadores económicos y demográficos
		0,00	7. Analizar los datos de los efectos de los productos y servicios a lo largo de todo su ciclo de vida
		0,00	6. Analizar los datos relativos a las cuestiones sociales, medioambientales, de seguridad, legales y políticas, a corto y largo plazo
		0,00	5. Analizar los datos relativos a las competencias (capacidades, prestaciones...) fundamentales de los aliados actuales y potenciales
		0,00	4. Analizar el rendimiento de la competencia, de otras organizaciones similares o comparables y de las organizaciones consideradas como las mejores
		0,00	3. Analizar los datos obtenidos sobre imagen externa y conocimiento de marca

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

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

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

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

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

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	12. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	11. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		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)
		0,00	9. Establecer sistemas de información y seguimiento en toda la organización para analizar el progreso alcanzado
		0,00	8. Realizar el seguimiento de los resultados que se van alcanzando
		0,00	7. Pactar los planes, objetivos y metas (con personas y equipos)
		0,00	6. Desplegar en cascada y comunicar los planes, objetivos y metas
		0,00	5. Establecer prioridades entre los planes, objetivos y metas
		0,00	4. Alinear los planes, objetivos y metas (con la P y E)
		0,00	3. Comunicar la P y E a los grupos de interés y evaluar su grado de sensibilización
		0,00	2. Comunicar el esquema general de procesos clave necesario para hacer realidad la P y E de la organización
		0,00	1. Identificar y/o diseñar el esquema general de procesos clave necesario para hacer realidad la política y estrategia de la organización

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

PERSONAS

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

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	13. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	12. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	11. Evaluar (revisar) regularmente la planificación, la gestión y la mejora de los recursos humanos
		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
		0,00	9. Utilizar metodologías innovadoras para mejorar la forma de trabajar (equipos flexibles, de alto rendimiento, reestructuración de la cadena logística, unidades de gestión clínica...)
		0,00	8. Fomentar y garantizar la equidad en todo lo relacionado con el empleo, incluidas políticas, estrategias y planes de igualdad de oportunidades
		0,00	7. Gestionar los planes de sucesión (sustitución, jubilación, relevo...)
		0,00	6. Gestionar y desarrollar las carreras profesionales
		0,00	5. Gestionar la selección de personas
		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
		0,00	3. Implicar a las personas de la organización en el desarrollo de las políticas, estrategias y planes de recursos humanos
		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

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

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

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	14. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	13. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	12. Evaluar (revisar) la identificación, el desarrollo y el mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización
		0,00	11. Evaluar el rendimiento de las personas y ayudar a mejorarlo
		0,00	10. Revisar y actualizar los objetivos individuales y de equipos
		0,00	9. Alinear los objetivos individuales y de equipo con los objetivos de la organización
		0,00	8. Desarrollar la capacidad de trabajar en equipo
		0,00	7. Desarrollar la capacidad de las personas a través del trabajo en la organización
		0,00	6. Diseñar y fomentar oportunidades de aprendizaje de personas, equipos y de la organización en su conjunto
		0,00	5. Desarrollar, tutorizar y formar a las personas para que sean conscientes de su propio potencial y lo alcancen
		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
		0,00	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
		0,00	2. Adecuar el conocimiento y las competencias de las personas a las necesidades de la organización

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

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

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	9. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	8. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	7. Evaluar (revisar) la implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas de la organización
		0,00	6. Apoyar a las personas de la organización para trabajar en equipo
		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...)
		0,00	4. Proporcionar oportunidades que estimulen la implicación y respalden un comportamiento innovador y creativo
		0,00	3. Fomentar y apoyar la implicación de las personas (conferencias y actos celebrados dentro de la organización, proyectos comunitarios...)
		0,00	2. Fomentar y apoyar la participación de los equipos en actividades de mejora
		0,00	1. Fomentar y apoyar la participación individual en actividades de mejora
		0,00	10. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

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

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	10. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	9. Evaluar (revisar) el diálogo (la comunicación) en la organización
		0,00	8. Desarrollar e implantar mecanismos o sistemas para compartir las mejores prácticas y el conocimiento
		0,00	7. Identificar las oportunidades para compartir las mejores prácticas y el conocimiento
		0,00	6. Desarrollar acciones para lograr una comunicación horizontal efectiva
		0,00	5. Desarrollar acciones para lograr una comunicación ascendente efectiva
		0,00	4. Desarrollar acciones para lograr una comunicación descendente efectiva
		0,00	3. Desarrollar y utilizar diferentes canales de comunicación en la organización
		0,00	2. Desarrollar políticas, estrategias y planes de comunicación basados en las necesidades de comunicación
		0,00	1. Identificar las necesidades de comunicación en los diferentes ámbitos y niveles de la organización
		0,00	12. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

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

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	10. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	9. Evaluar (revisar) la gestión de la recompensa, del reconocimiento y de la atención a las personas de la organización
		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...)
		0,00	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...)
		0,00	6. Establecer (y adecuar) los diferentes niveles de beneficios sociales (planes de pensiones, asistencia sanitaria, guarderías,...)
		0,00	5. Fomentar la concienciación e implicación con la responsabilidad social
		0,00	4. Fomentar la concienciación e implicación con el medio ambiente y la conservación de los recursos no renovables
		0,00	3. Fomentar la concienciación e implicación en temas de higiene, seguridad y salud laborales
		0,00	2. Dar reconocimiento a las personas con el fin de mantener su nivel de implicación y asunción de responsabilidades
		0,00	1. Alinear la política de remuneración, traslados, despidos y otros asuntos laborales con la política y estrategia de la organización

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

ALIANZAS Y RECURSOS

4 a. GESTIÓN DE LAS ALIANZAS EXTERNAS

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	13. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	12. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	11. Evaluar (revisar) la gestión de las alianzas externas
		0,00	10. Crear sinergias trabajando juntos para mejorar procesos y añadir valor a la cadena logística cliente/proveedor
		0,00	9. Generar y apoyar una filosofía innovadora y creativa mediante el uso de las alianzas
		0,00	8. Compartir el conocimiento entre la organización y los aliados
		0,00	7. Asegurar la compatibilidad de la cultura de las organizaciones aliadas con la propia
		0,00	6. Identificar las competencias clave de los aliados y aprovecharlas para apoyar el desarrollo mutuo
		0,00	5. Establecer alianzas en la cadena logística que añadan valor para los clientes
		0,00	4. Estructurar las relaciones con los proveedores para crear valor y maximizarlo
		0,00	3. Estructurar las relaciones con los aliados para crear valor y maximizarlo
		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

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

4 b. GESTIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	10. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	9. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	8. Evaluar (revisar) la gestión de los recursos económicos y financieros
		0,00	7. Establecer e implantar, en los niveles adecuados, los procesos clave para el gobierno de la organización
		0,00	6. Desarrollar e introducir metodologías que permitan gestionar los riesgos económicos y financieros (en los niveles adecuados de la organización)
		0,00	5. Emplear mecanismos y parámetros económicos y financieros para garantizar una estructura de recursos eficaz y eficiente
		0,00	4. Valorar las inversiones y desinversiones en activos tangibles e intangibles
		0,00	3. Establecer los sistemas de información adecuados
		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
		0,00	1. Desarrollar e implantar estrategias y procesos económicos y financieros para utilizarlos en apoyo de la P y E
		0,00	11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

4 c. GESTIÓN DE LOS EDIFICIOS, EQUIPOS Y MATERIALES

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	14. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	13. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	12. Evaluar (revisar) la gestión de los edificios, equipos y materiales
		0,00	11. Optimizar el uso del transporte
		0,00	10. Minimizar cualquier impacto global adverso de los productos, de su elaboración y de los servicios
		0,00	9. Disminuir y reciclar los residuos
		0,00	8. Optimizar el consumo de suministros (gas, electricidad, agua...)
		0,00	7. Optimizar los inventarios de material
		0,00	6. Utilizar los recursos de la organización de forma que no dañen el medio ambiente durante su ciclo completo de vida
		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)
		0,00	4. Medir y gestionar cualquier impacto negativo de los activos de la organización en la comunidad (incluyendo cuestiones de higiene y seguridad)
		0,00	3. Gestionar la seguridad de los activos

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

4 d. GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	10. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	9. Evaluar (revisar) la gestión de la tecnología
		0,00	8. Aprovechar la tecnología para apoyar la mejora
		0,00	7. Utilizar las tecnologías de información y comunicación para apoyar y mejorar la eficacia de las actividades de la organización
		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...)
		0,00	5. Explotar la tecnología existente
		0,00	4. Gestionar la cartera tecnológica incluida la identificación y sustitución de tecnología obsoleta
		0,00	2. Identificar y evaluar tecnologías alternativas y emergentes a la luz de su impacto en la organización
		0,00	1. Desarrollar una estrategia de gestión de la tecnología que apoye la P y E de la organización
		0,00	3. Identificación y evaluación de tecnologías alternativas y emergentes a la luz de su impacto en la sociedad
		0,00	12. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

4 e. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	14. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	13. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	12. Evaluar (revisar) la gestión de la información y el conocimiento
		0,00	11. Generar en la organización un clima de innovación y creatividad mediante el uso de los recursos adecuados de información y conocimiento
		0,00	10. Tratar de adquirir, incrementar y utilizar el conocimiento de forma eficaz
		0,00	9. Cultivar, desarrollar y proteger la propiedad intelectual que sólo posee la organización para maximizar su valor para el cliente
		0,00	8. Garantizar y mejorar la seguridad de la información
		0,00	7. Garantizar y mejorar la integridad de la información
		0,00	6. Garantizar y mejorar la validez de la información
		0,00	5. Utilizar la tecnología de la información para apoyar la comunicación e información internas y la gestión del conocimiento
		0,00	4. Proporcionar a usuarios internos y externos un acceso adecuado a la información y al conocimiento relevantes
		0,00	3. Recoger, estructurar y gestionar la información y el conocimiento en apoyo de la P y E de la organización

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

PROCESOS

5 a. DISEÑO Y GESTIÓN SISTEMÁTICA DE LOS PROCESOS

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	10. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	9. Evaluar (revisar) la eficacia del sistema de gestión de procesos
		0,00	8. Establecer objetivos de rendimiento en la gestión de los procesos
		0,00	7. Implantar indicadores de proceso
		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
		0,00	5. Establecer el sistema de gestión de procesos
		0,00	4. Resolver las cuestiones de interfase con los aliados (externos) para gestionar de manera eficaz los procesos de principio a fin
		0,00	3. Resolver las cuestiones de interfase internas para gestionar de manera eficaz los procesos de principio a fin
		0,00	2. Identificar los grupos de interés de cada proceso
		0,00	1. Diseñar los procesos de la organización, incluidos aquellos procesos clave necesarios para hacer realidad la P y E
		0,00	12. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

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

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	10. Garantizar que las personas reciben la formación pertinente para trabajar con procesos nuevos o modificados antes de su implantación
		0,00	9. Comunicar los cambios introducidos en los procesos a los grupos de interés pertinentes
		0,00	8. Establecer pruebas piloto y controlar la implantación de procesos nuevos o modificados
		0,00	7. Establecer los métodos idóneos para llevar a efecto los cambios
		0,00	6. Descubrir y utilizar nuevos diseños de procesos, filosofías operativas y tecnologías que faciliten las operaciones
		0,00	5. Estimular el talento creativo e innovador de empleados, clientes y aliados, haciendo que repercutan sobre las mejoras continuas y drásticas
		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
		0,00	3. Evaluar (revisar) la gestión de los cambios y de las mejoras introducidas en los procesos
		0,00	2. Priorizar oportunidades de mejora continua y drástica, así como de otros cambios
		0,00	1. Identificar oportunidades de mejora continua y drástica, así como de otros cambios
		0,00	11. Asegurar que los cambios de los procesos alcanzan los resultados previstos

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

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

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	10. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	9. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	8. Evaluar (revisar) el diseño y desarrollo de los productos y servicios en relación con las necesidades y expectativas de los clientes
		0,00	7. Utilizar la creatividad, la innovación y las competencias clave de los aliados externos para desarrollar productos y servicios competitivos
		0,00	6. Utilizar la creatividad, la innovación y las competencias clave de las personas de la organización para desarrollar productos y servicios competitivos
		0,00	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)
		0,00	4. Comprender y anticipar el impacto de las nuevas tecnologías en los productos y servicios, así como su valor potencial
		0,00	3. Diseñar y desarrollar, junto a clientes y aliados, nuevos productos y servicios que añadan valor para los clientes
		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
		0,00	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
		0,00	11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

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

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	7. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	6. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	5. Evaluar (revisar) la gestión de la producción, distribución y servicio de atención de los productos y servicios
		0,00	4. Gestionar la prestación de los productos y servicios, incluido su reciclado o seguimiento cuando resulte oportuno
		0,00	3. Gestionar la distribución de productos y servicios a los clientes
		0,00	2. Comunicar y promocionar los productos y servicios a los clientes actuales y potenciales
		0,00	1. Elaborar o adquirir o implantar productos y servicios acordes con los diseños previamente planificados y los cambios introducidos
		0,00	8. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

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

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	10. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para identificar y establecer prioridades entre las posibles acciones de mejora
		0,00	9. Identificar las mejores prácticas y las oportunidades de mejora a partir de las actividades de aprendizaje
		0,00	8. Evaluar (revisar) la gestión y mejora de las relaciones con los clientes
		0,00	7. Asesorar a los clientes sobre el uso responsable de los productos y servicios
		0,00	6. Establecer alianzas con clientes que añadan valor a la cadena logística
		0,00	5. Esforzarse por mantener la creatividad y la innovación en las relaciones de seguimiento y del servicio de atención al cliente
		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
		0,00	3. Implicarse de manera proactiva con los clientes para debatir y abordar sus necesidades, expectativas y preocupaciones
		0,00	2. Gestionar la información procedente de los contactos habituales, incluidas las quejas
		0,00	1. Determinar y satisfacer los requisitos de los clientes fruto del contacto habitual con ellos
		0,00	11. Analizar y utilizar la evaluación y el aprendizaje para planificar e implantar mejoras

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

RESULTADOS EN LOS CLIENTES

6 a. MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	7. Relación causa-efecto en la obtención de resultados de percepción 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	5. Establecimiento y cumplimiento sucesivos de objetivos (adecuados) para los indicadores de percepción de la satisfacción de los clientes
		0,00	4. Tendencias de los indicadores de percepción de la satisfacción de los clientes
		0,00	3. Definición de los indicadores de percepción referentes al servicio y atención que se les ofrece
		0,00	2. Identificación de los aspectos significativos y su importancia relativa para lograr la satisfacción de nuestros clientes
		0,00	1. Recogida periódica y estructurada de información del grado de satisfacción de los clientes (encuestas, grupos focales...)
		0,00	8. Ámbito de aplicación de los resultados de indicadores de percepción de los clientes

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

6 b. INDICADORES DE RENDIMIENTO

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	AREAS DE MEJORA
		0,00	6. Relación causa-efecto en la obtención de resultados de 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	4. Establecimiento y cumplimiento sucesivos de objetivos (adecuados) para 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	2. Recogida periódica y estructurada de los indicadores de rendimiento de la satisfacción de los clientes
		0,00	1. Identificación de los indicadores de rendimiento interno de la satisfacción de los clientes (que completen la obtenida de la percepción)
		0,00	7. Ámbito de Aplicación de los indicadores de rendimiento de la satisfacción de los clientes

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

7 a. MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	AREAS DE MEJORA
		0,00	7. Relación causa-efecto en la obtención de resultados de percepción 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	5. Establecimiento y cumplimiento sucesivos de objetivos (adecuados) para 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	3. Definición de los indicadores de percepción de la satisfacción de las personas
		0,00	2. Identificación de los aspectos significativos y su importancia relativa para lograr la satisfacción de las personas
		0,00	1. Recogida periódica y estructurada de información del grado de satisfacción de las personas (encuestas, grupos focales...)
		0,00	8. Ámbito de aplicación de los resultados de los indicadores de percepción de las personas

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

7 b. INDICADORES DE RENDIMIENTO

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	AREAS DE MEJORA
		0,00	6. Relación causa-efecto en la obtención de resultados 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	4. Establecimiento y cumplimiento sucesivos de objetivos (adecuados) para 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	2. Recogida periódica y estructurada de los indicadores de rendimiento de la satisfacción de las personas
		0,00	1. Identificación de los indicadores de rendimiento interno de la satisfacción de las personas (que completen la obtenida de la percepción)
		0,00	7. Ámbito de aplicación de los resultados de los indicadores de rendimiento de la satisfacción de las personas

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

8 a. MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	AREAS DE MEJORA
		0,00	6. Relación causa-efecto en la obtención de resultados de percepción 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	4. Establecimiento y cumplimiento sucesivos de objetivos (adecuados) para los indicadores de percepción de la satisfacción de la sociedad
		0,00	3. Tendencias de los indicadores de percepción de la satisfacción de la sociedad
		0,00	2. Recogida periódica y estructurada de indicadores de percepción mediante encuestas, informes, reuniones...con representantes y autoridades sociales
		0,00	1. Identificación de las necesidades y expectativas de la sociedad (ecología, contaminación, economía, actos sociales...)
		0,00	7. Ámbito de aplicación de los resultados de indicadores de percepción de la sociedad

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

8 b. INDICADORES DE RENDIMIENTO

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	6. Relación causa-efecto en la obtención de resultados de los indicadores de rendimiento de 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	4. Establecimiento y cumplimiento sucesivos de objetivos (adecuados) para los indicadores de rendimiento de la satisfacción de la sociedad
		0,00	3. Tendencias de los indicadores de rendimiento de la satisfacción de la sociedad
		0,00	2. Recogida periódica y estructurada de indicadores de rendimiento de satisfacción de la sociedad
		0,00	1. Identificación de los indicadores de rendimiento interno de satisfacción de la sociedad (que completen los obtenidos de la percepción)
		0,00	7. Ámbito de aplicación de los resultados de los indicadores de rendimiento de satisfacción de la sociedad

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

RESULTADOS CLAVE

9 a. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	AREAS DE MEJORA
		0,00	5. Relación causa-efecto en la obtención de resultados clave
		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	3. Establecimiento y cumplimiento sucesivos de objetivos (adecuados) para los resultados clave del rendimiento de la organización
		0,00	2. Tendencias de los resultados clave del rendimiento de la organización
		0,00	1. Identificación y definición de los resultados clave en línea con la estrategia, planes y procesos (económicos y financieros, no económicos...)
		0,00	6. Ámbito de aplicación de los resultados clave

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

9 b. INDICADORES CLAVE DEL RENDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	AREAS DE MEJORA
		0,00	5. Relación causa-efecto en la obtención de resultados de los indicadores clave
		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	3. Establecimiento y cumplimiento sucesivos de objetivos (adecuados) para los indicadores clave del rendimiento de la organización
		0,00	2. Tendencias de los indicadores clave del rendimiento de la organización
		0,00	1. Identificación y definición de los indicadores clave en línea con la estrategia, planes y procesos (económicos y financieros, no económicos...)
		0,00	6. Ámbito de aplicación de los resultados de los indicadores clave