

INFORME DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	Accesibilidad y escucha de los líderes
		0,00	Apoyo de los líderes a la asunción de responsabilidades del resto de trabajadores y a la creatividad y a la innovación
		0,00	Comportamiento coherente de los líderes con la M, V y V, actuando como modelo de referencia
		0,00	Definición, desarrollo y difusión de la Misión
		0,00	Definición, desarrollo y difusión de la Visión
		0,00	Definición, desarrollo y difusión de los Valores
		0,00	Disponibilidad y utilización de indicadores para evaluar la efectividad del liderazgo
		0,00	Identificación y priorización de oportunidades de mejora del liderazgo mediante la medición y el aprendizaje
		0,00	Impulso o apoyo de los líderes a iniciar cambios y acciones de mejora
		0,00	Participación de los líderes en actividades de mejora con clientes y proveedores
		0,00	Participación de los líderes en actividades externas de difusión de la calidad
		0,00	Participación de los líderes en actividades internas de mejora

INFORME DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	Comunicación de los objetivos a los trabajadores y verificación de su conocimiento
		0,00	Definición de sistemas para analizar y distribuir la información de competidores, nuevas tecnologías, etc
		0,00	Despliegue de los objetivos en los procesos
		0,00	Disponibilidad y utilización de indicadores para evaluar la importancia y efectividad de la estrategia, los planes y los objetivos
		0,00	Elaboración de documento(s) que recoja(n) los objetivos y la planificación de actividades para garantizar que se alcanzan los objetivos
		0,00	Establecimiento de los objetivos mediante un proceso de reflexión definido, estructurado y consensuado (con la Dirección)
		0,00	Identificación de otras fuentes relevantes de información acerca de competidores, nuevas tecnologías, etc.
		0,00	Identificación y definición de los procesos clave
		0,00	Identificación y diferenciación de los grupos de interés
		0,00	Identificación y priorización de oportunidades de mejora de la política y estrategia mediante la medición y el aprendizaje
		0,00	Las necesidades y expectativas de los grupos de interés son el fundamento para la definición de los planes y objetivos
		0,00	Planificación o puesta en marcha de acciones de mejora respecto a la planificación y estrategia

INFORME DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

CRITERIO 3: PERSONAS

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	Fomento y apoyo de la participación de las personas en actividades de mejora (grupos, elaboración de protocolos, procesos,...)
		0,00	Adopción de medidas para garantizar la seguridad y la salud laborales
		0,00	Ayuda a las personas a conseguir los objetivos establecidos, a mejorar su desempeño y a evaluar sus logros (rendimiento)
		0,00	Disponibilidad y utilización de indicadores para evaluar la efectividad de la gestión de las personas
		0,00	Estructuración en equipos para mejorar la forma de trabajar y garantizar una atención más eficaz y ágil a clientes y grupos de interés
		0,00	Identificación y priorización de las posibles oportunidades de mejora en la gestión de las personas mediante la medición y el aprendizaje
		0,00	Incorporación del personal con garantía de adaptación al puesto (perfiles, descripciones de puestos...)
		0,00	Incorporación del personal mediante planes de acogida u otros sistemas
		0,00	Planes de formación con el fin de favorecer el desarrollo de competencias y capacidades
		0,00	Planificación de la plantilla necesaria en relación a la actividad, presupuesto y objetivos
		0,00	Planificación o puesta en marcha de acciones de mejora respecto a la gestión de las personas
		0,00	Planificación/utilización de sistemas para evaluar/revisar periódicamente la gestión de las personas

INFORME DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	Disponibilidad y utilización de indicadores para evaluar la efectividad de la gestión de las alianzas externas y los recursos internos
		0,00	Valoración y priorización de las inversiones en función de su efectividad
		0,00	Utilización de indicadores económico-financieros
		0,00	Recogida, análisis y distribución de la información necesaria para el desarrollo del trabajo y la toma de decisiones
		0,00	Planificación/utilización de sistemas para evaluar/revisar la gestión de las alianzas externas y los recursos internos
		0,00	Planificación o puesta en marcha de acciones de mejora respecto a la gestión de las alianzas externas y los recursos internos
		0,00	Planificación del uso de edificios, equipos y materiales en función de un mejor aprovechamiento y desarrollo de las actividades diarias
		0,00	Optimización de los inventarios y rotación de los materiales
		0,00	Minimización de los desperdicios y reciclaje de los recursos no renovables
		0,00	Introducción de nuevas tecnologías en función de la estrategia y del impacto en los clientes
		0,00	Identificación y priorización de las posibles oportunidades de mejora de la gestión de las alianzas externas y de los recursos internos mediante la medición y el aprendizaje
		0,00	Identificación y evaluación de las nuevas tecnologías antes de su posible incorporación e implantación

INFORME DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

CRITERIO 5: PROCESOS

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	Identificación y priorización de las posibles oportunidades de mejora de la gestión de los procesos mediante la medición, el aprendizaje y la orientación al cliente
		0,00	Disponibilidad y utilización de indicadores para evaluar la efectividad de la gestión de los procesos y la orientación al cliente
		0,00	Planificación/utilización de sistemas para evaluar/revisar periódicamente la gestión de los procesos y la orientación al cliente
		0,00	Atención y gestión de quejas y reclamaciones de los clientes
		0,00	Definición y documentación de los procesos (gestor, misión, clientes, entradas, salidas, diagramas de flujo...)
		0,00	Diseño y mejora de los servicios y productos en función de las necesidades y expectativas de los clientes
		0,00	Existencia de objetivos e indicadores de los procesos para gestionar y medir la eficacia de los mismos
		0,00	Identificación y diseño de procesos y subprocesos (Mapas de procesos, ISO)
		0,00	Implicación proactiva con los clientes para debatir y abordar sus necesidades, expectativas y preocupaciones (grupos de opinión, asociaciones...)
		0,00	Introducción de cambios y mejoras en los procesos, comunicación a los grupos de interés y evaluación de resultados
		0,00	Utilización de encuestas y otras informaciones (quejas, felicitaciones, opiniones, sugerencias,...) recogidas del contacto habitual con los clientes para definir objetivos e implantar mejoras
		0,00	Planificación o puesta en marcha de acciones de mejora respecto a la gestión de los procesos y la orientación al cliente

INFORME DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

CRITERIO 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	AREAS DE MEJORA
		0,00	Utilización de indicadores directos para las áreas relevantes de la percepción de la satisfacción de los clientes
		0,00	Recogida periódica y estructurada de información del grado de satisfacción de los clientes (encuestas, grupos de trabajo y/o focales)
		0,00	Aprendizaje de las comparaciones con otras organizaciones más avanzadas o consideradas como las mejores en resultados indirectos (de rendimiento interno) de satisfacción de clientes
		0,00	Establecimiento de planes, objetivos y equipos de mejora en función de los resultados obtenidos de los indicadores indirectos (de rendimiento interno) de satisfacción de clientes
		0,00	Comparaciones con organizaciones similares en resultados indirectos (de rendimiento interno) de satisfacción de clientes
		0,00	Establecimiento y cumplimiento sucesivos de objetivos para los indicadores indirectos (de rendimiento interno) de satisfacción de los clientes
		0,00	Tendencias de los datos indirectos (de rendimiento interno) de la satisfacción de los clientes
		0,00	Recogida periódica y estructurada de indicadores indirectos (de rendimiento interno) de la satisfacción de los clientes
		0,00	Aprendizaje de las comparaciones con otras organizaciones más avanzadas o consideradas como las mejores en resultados de percepción de clientes
		0,00	Establecimiento y cumplimiento sucesivos de objetivos para los indicadores directos de percepción de la satisfacción de los clientes.
		0,00	Tendencias de los datos de percepción de la satisfacción de los clientes
		0,00	Comparaciones con organizaciones similares en resultados de percepción de satisfacción de clientes.

INFORME DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	Utilización de indicadores directos para las áreas relevantes de la percepción de la satisfacción de las personas
		0,00	Establecimiento de planes, objetivos y equipos de mejora en función de los resultados indirectos (de rendimiento interno) obtenidos en la satisfacción de las personas
		0,00	Aprendizaje de las comparaciones con otras organizaciones más avanzadas o consideradas como las mejores en resultados indirectos (de rendimiento interno) de satisfacción de las personas
		0,00	Comparaciones con organizaciones similares en resultados indirectos (de rendimiento interno) de satisfacción de las personas
		0,00	Establecimiento y cumplimiento sucesivos de objetivos para los indicadores indirectos (de rendimiento interno) de la satisfacción de las personas
		0,00	Tendencias de los datos indirectos (de rendimiento interno) de la satisfacción de las personas
		0,00	Recogida periódica y estructurada de indicadores indirectos (de rendimiento interno) de la satisfacción de las personas
		0,00	Aprendizaje de las comparaciones con otras organizaciones más avanzadas o consideradas como las mejores en resultados directos (de percepción) de satisfacción de las personas
		0,00	Establecimiento de planes, objetivos y equipos de mejora en función de los resultados directos (de percepción) obtenidos en la satisfacción de las personas
		0,00	Comparaciones con organizaciones similares en resultados directos (de percepción) de satisfacción de las personas
		0,00	Establecimiento y cumplimiento sucesivos de objetivos para los indicadores directos (de percepción) de la satisfacción de las personas
		0,00	Tendencias de los datos de percepción de la satisfacción de las personas

INFORME DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	ÁREAS DE MEJORA
		0,00	Utilización de indicadores para las áreas relevantes de la percepción de la satisfacción de la sociedad
		0,00	Aprendizaje de las comparaciones con otras organizaciones más avanzadas o consideradas como las mejores en resultados indirectos (de rendimiento interno) de satisfacción de la sociedad
		0,00	Establecimiento de planes, objetivos y equipos de mejora en función de los resultados indirectos (de rendimiento interno) de la satisfacción de la sociedad
		0,00	Aprendizaje de las comparaciones con organizaciones similares en resultados indirectos (de rendimiento interno) de satisfacción de la sociedad
		0,00	Establecimiento y cumplimiento sucesivos de objetivos para los indicadores indirectos (de rendimiento interno) de la satisfacción de la sociedad
		0,00	Tendencias de los datos indirectos (de rendimiento interno) de satisfacción de la sociedad
		0,00	Recogida periódica y estructurada de indicadores indirectos (de rendimiento interno) de satisfacción de la sociedad
		0,00	Aprendizaje de las comparaciones con organizaciones más avanzadas o consideradas como las mejores en resultados directos de satisfacción de la sociedad
		0,00	Establecimiento de planes, objetivos y equipos de mejora en función de los resultados directos (de percepción) de la satisfacción de la sociedad
		0,00	Comparaciones con organizaciones similares en resultados directos (de percepción) de satisfacción de la sociedad
		0,00	Establecimiento y cumplimiento sucesivos de objetivos para los indicadores directos (de percepción) de la satisfacción de la sociedad
		0,00	Tendencias de los datos directos (de percepción) de satisfacción de la sociedad

INFORME DE EVALUACIÓN DE UNIDADES DE GESTIÓN

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE

Puntuación decreciente	PUNTOS FUERTES	Puntuación creciente	AREAS DE MEJORA
		0,00	Utilización de los resultados clave para las áreas relevantes de gestión
		0,00	Aprendizaje de las comparaciones con otras organizaciones más avanzadas o consideradas como las mejores en los resultados de los indicadores clave
		0,00	Establecimiento y cumplimiento sucesivos de objetivos para los indicadores clave
		0,00	Tendencias de los indicadores clave
		0,00	Aprendizaje de las comparaciones con otras organizaciones más avanzadas o consideradas como las mejores en resultados clave
		0,00	Establecimiento y cumplimiento sucesivos de objetivos para los resultados clave
		0,00	Tendencias de los resultados clave
		0,00	Comparaciones de resultados clave con organizaciones similares
		0,00	Comparaciones de resultados de los indicadores clave con organizaciones similares
		0,00	Consenso acerca de los indicadores clave al menos a nivel de los responsables (líderes, directivos)
		0,00	Consenso acerca de los resultados clave al menos a nivel de los responsables (líderes, directivos)
		0,00	Definición de indicadores clave