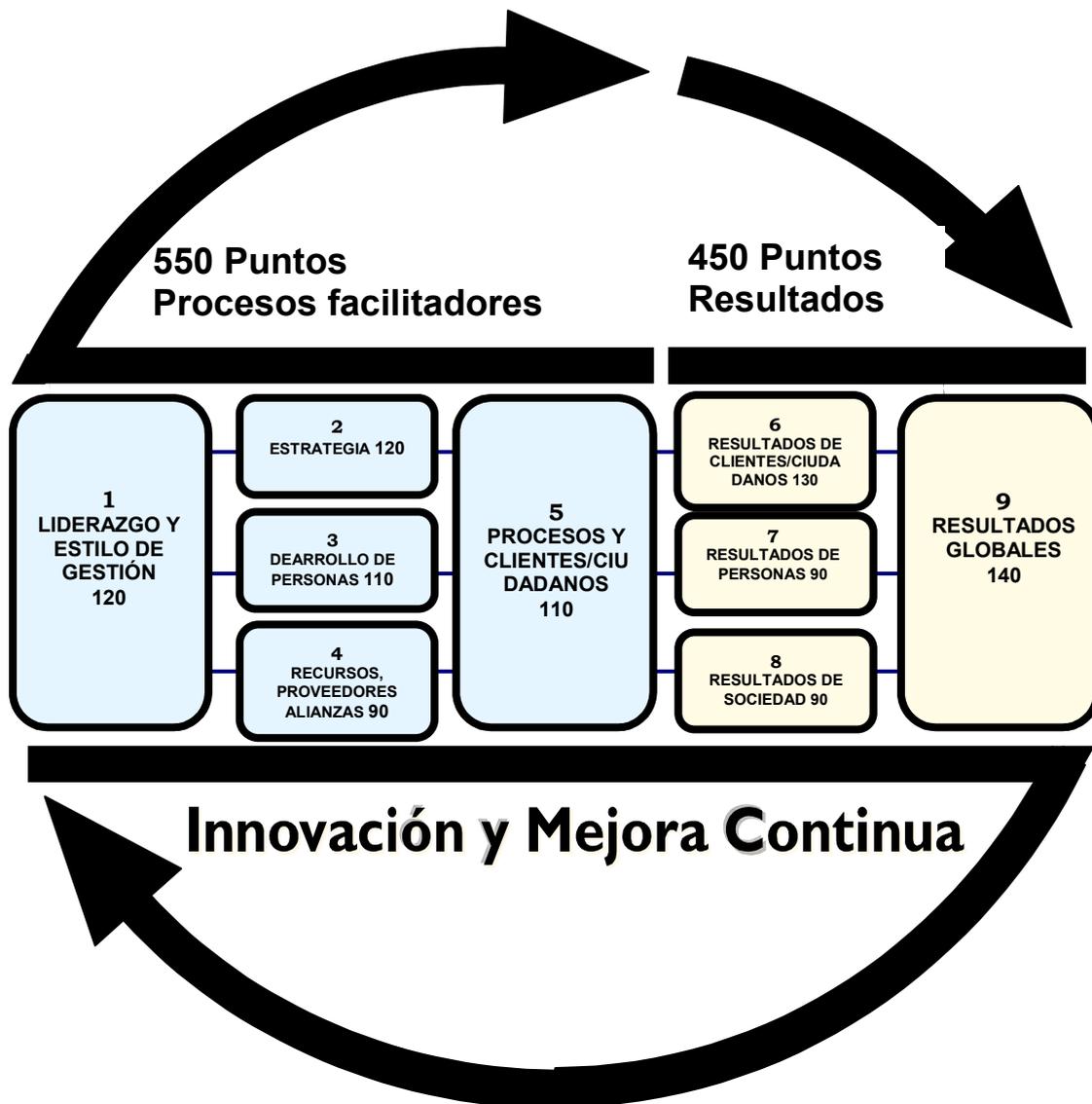


# MODELO IBEROAMERICANO DE EXCELENCIA EN LA GESTION ADMINISTRACIÓN PÚBLICA V. 2019(revisado)



---

# ÍNDICE

---

<b>PREAMBULO Y CONSIDERACIONES SOBRE EL MODELO IBEROAMERICANO AAPP V 2019 revisado</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>CINCO PROCESOS FACILITADORES</b>	<b>10</b>
<b>1.- LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN (120 puntos)</b>	<b>11</b>
<b>2.- ESTRATEGIA (120 puntos)</b>	<b>14</b>
<b>3.- DESARROLLO DE PERSONAS (110 puntos)</b>	<b>16</b>
<b>4.- RECURSOS , PROVEEDORES Y ALIANZAS (90 puntos)</b>	<b>18</b>
<b>5.- PROCESOS Y CLIENTES/CIUDADANOS (110 puntos)</b>	<b>20</b>
<b>CUATRO CRITERIOS DE RESULTADOS</b>	<b>23</b>
<b>6.- RESULTADOS DE CLIENTES/CIUDADANOS (130 puntos)</b>	<b>24</b>
<b>7.- RESULTADOS DE PERSONAS (90 puntos)</b>	<b>25</b>
<b>8.- RESULTADOS DE SOCIEDAD (90 puntos)</b>	<b>27</b>
<b>9.- RESULTADOS GLOBALES (140 puntos)</b>	<b>29</b>
<b>ANEXO I. MÉTODO DE EVALUACIÓN</b>	<b>31</b>
<b>ANEXO II. GLOSARIO IBEROAMERICANO DE TÉRMINOS</b>	<b>37</b>

FUNDACIÓN IBEROAMERICANA  
PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD  
Sede en España  
Fernando El Santo, 27  
28010 Madrid  
Tlf.: 34 91 5488882  
Fax: 34 91 3106683  
email.: [premio@fundibeq.org](mailto:premio@fundibeq.org)  
[www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org)

© Reservados todos los derechos. Este material puede ser reproducido total o parcialmente por métodos electrónicos o convencionales siempre que se cite la fuente: Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad

## **PREAMBULO Y CONTEXTO EN EL QUE SE BASA EL MODELO IBEROAMERICANO**

El mundo que vivimos marcado por fenómenos como: globalización, deslocalización, transformación digital, nuevas tendencias de gestión, formas diferentes de trabajo, etc., hace que las organizaciones, ya sean públicas o privadas, tengan que estar atentas a este tipo de movimientos que van a condicionar de forma decisiva el futuro de las mismas.

La búsqueda de la excelencia pasa hoy día, además de cumplir con los estándares que marcan los principios y valores de calidad y de la gestión excelente según los Modelos, entre ellos el Modelo Iberoamericano, el ir incorporando en los criterios facilitadores, estos procesos de transformación que están cambiando las formas tradicionales de gestionar la organización. El reto de este desafío, es ayudar a las organizaciones a cumplir con su propósito de transformar recursos en valor para la sociedad y para las partes interesadas.

Esta transformación trata por tanto de:

- Entender que la organización es un sistema vivo, con responsabilidad socioeconómica que está integrado en un mundo complejo con el cual interactúa, coopera y del cual depende en gran medida.
- Gestionar con principios de calidad esa interacción con el ecosistema que le circunda, mediante valores, ética, velocidad para el aprendizaje y adaptabilidad a los nuevos escenarios imprevistos de difícil control.
- Disponer de la flexibilidad necesaria para reinventarse, renovar, desarrollar y promover los cambios, manteniendo siempre la claridad y pertenencia de sus objetivos. Esta es una tarea no sencilla que obliga a los líderes a estar en permanente alerta.

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión versión 2019 revisada, mantiene su estructura y el marco, y lo que hace reforzar y añadir valor, en los criterios y subcriterios, mediante estas nuevas tendencias transformadoras en materia tecnológica, formas de negocio y aspectos que preocupan a la sociedad.

Estas tendencias se pueden resumir en tres áreas:

- TRANSFORMACIÓN DIGITAL, debido a:
  - . Digitalización, automatización, Industria 4.0, robótica, comunicación colaboración entre profesionales etc.
  - . Análisis de grandes bases de datos, inteligencia artificial, aprendizaje profundo, máquinas que aprenden, tratamiento de la información etc.
- FUTURO DE LOS NEGOCIOS Y NUEVAS FORMAS DE TRABAJO, debido a:
  - . Economía compartida y distribuida,
  - . Falta de recursos (cambio climático, nueva ecología, economía circular etc.)
  - . Globalización en general de los mercados.

- . Incertidumbre política y geo política lo que obliga a disponer de planes de contingencia, evaluación del riesgo, compliance, etc.
- . Incremento de la edad de la población e incremento en la edad de los profesionales, diversidad de gestión cultural en términos de alineamiento generacional dentro de la organización, etc.
- . Motivación de las nuevas generaciones de profesionales y su demanda de un trabajo innovador y flexible, medidas para retener el talento, etc.
- . Organizaciones exponenciales y nuevos modelos de negocio.
- . Trabajo ético y social.

- **OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE**

Una organización excelente, privada o pública, debe contemplar en su modelo de negocio, el tratar de estar alineado con lo que demanda la sociedad. Ello es una forma de contribuir a alcanzar los objetivos propuestos por la ONU para el año 2030, a través de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La contribución de la organización, por pequeña que sea, a colaborar en este objetivo, debe formar parte del despliegue de los criterios facilitadores, para que luego se plasme en los criterios de Resultados, en especial en el de Sociedad.

 **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



*(FUNDIBEQ desea agradecer a sus ONAs, en especial a FNQ de Brasil y al IFCT de México, así como académicos y evaluadores del Premio, sus aportaciones para llevar a cabo la revisión del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión en su versión 2019).*

## INTRODUCCIÓN AL MODELO IBEROAMERICANO

El **Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión** es creado por **FUNDIBEQ** (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad) en **1999**. Ese mismo año se publican las bases del Premio Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.

**FUNDIBEQ** es una organización supranacional sin ánimo de lucro, apoyada y constituida por una serie de organizaciones privadas y públicas, que está promoviendo y desarrollando la gestión global de la calidad en el ámbito iberoamericano. La asociación es constituida el 18 de marzo de 1998 e integra la experiencia de otros países con los desarrollos actuales en la implantación de modelos y sistemas de excelencia para conseguir que sus miembros mejoren su competitividad y consoliden su posición competitiva internacional.

### Misión

**FUNDIBEQ** es una fundación independiente y abierta, compuesta por empresas públicas y privadas y Organismos de la Administración Pública, que contribuye a mejorar la competitividad e imagen del tejido económico y social de la Comunidad Iberoamericana, compuesta por 22 países de lengua española y portuguesa .

Promueve, desde un ámbito internacional, el movimiento iberoamericano de difusión de la cultura de la Excelencia en todas las organizaciones de Iberoamérica, tomando como referencia el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.

Para ello:

- Promueve y gestiona, en colaboración con otros agentes, actuaciones para mejorar la gestión de las organizaciones.
- Gestiona el Premio Iberoamericano de la Calidad (IBERQUALITAS), que es un Proyecto Adscrito a la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. que coordina la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB).
- Divulga buenas prácticas de gestión de las organizaciones miembro, facilitando el acceso de las empresas a métodos avanzados de gestión.
- Reconoce y comunica los logros conseguidos por empresas y organizaciones.
- Forma en el Modelo Iberoamericano a las personas y organizaciones interesadas.

Con ello, **FUNDIBEQ** refuerza su compromiso social con la comunidad en que actúa, y promueve el prestigio empresarial de Iberoamérica en el mundo.

### Visión

Que **FUNDIBEQ** sea reconocida internacionalmente como el principal promotor iberoamericano de la Calidad y la Excelencia en la Gestión, y que sea referencia en la promoción y desarrollo de la competitividad, la innovación, la transformación de las organizaciones, la sostenibilidad y la eficiencia tanto en el mundo empresarial como en el público.

### Valores

- **Cooperación:** Basada en el respeto mutuo y la colaboración como aliados para el logro de objetivos comunes.
- **Transparencia:** Basada en la confianza mutua y relaciones abiertas con todas las partes interesadas.
- **Independencia:** Actuación imparcial no condicionada por intereses externos o de los agentes involucrados.
- **Reconocimiento:** A la contribución de los agentes involucrados.
- **Innovación:** Búsqueda de soluciones singulares e innovadoras y avanzadas en gestión.

- **Comunicación:** Difusión y puesta en valor de las actuaciones de la Fundación, de sus patronos y del resto de partes interesadas.
- **Ética:** priorización de los valores y principios a los que deben ajustarse las conductas de la organización.
- **Eficiencia:** Optimización entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados.
- **Sostenibilidad:** Enfoque de la organización en búsqueda del balance positivo entre los aspectos sociales, económicos y ambientales.

## Ventajas de la creación de un Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión

- Si un país iberoamericano no dispone de un modelo propio, puede adoptar éste como suyo.
- El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión puede ser el nexo común entre organizaciones iberoamericanas con experiencias exitosas en la implantación de modelos de excelencia en la gestión.
- **El Modelo Iberoamericano proporciona en cada uno de los subcriterios, una serie de orientaciones para alcanzar una gestión excelente, pero en ningún caso debe tomarse como obligaciones, ya que esto depende de la propia idiosincrasia de cada organización. Esa es la razón por la que se dice “esto puede incluir.....”.**
- Introduce la **autoevaluación** como un método que, en el menor tiempo y con el menor coste, introduce a la organización en un sistema de mejora continua.
- Homogeneiza las características y los niveles de desarrollo e implantación de las entidades evaluadoras de la conformidad y sistemas de premios y reconocimientos y centros de estudio, asociaciones, fundaciones, etc.
- Ofrece la posibilidad de contar con un referente común a todos los países iberoamericanos de manera que se facilite fuertemente la coordinación de todos los esfuerzos en el área iberoamericana.
- **El Modelo, en su versión 2019 revisado, es un marco de referencia, para que las organizaciones estén al corriente de las nuevas tendencias en materia de: transformación digital, nuevos sistemas de gestión y un acercamiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas para el año 2030.**

## Conceptos Fundamentales del Modelo Iberoamericano de Excelencia

A continuación se describen estos conceptos ofreciéndose ejemplos de los beneficios que puede obtener cualquier organización si los adopta:

### ➤ **Mantener Resultados Sobresalientes en el tiempo**

La excelencia depende del equilibrio y la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés relevantes para la organización (las personas que trabajan en ella, los clientes/ciudadanos, proveedores y la sociedad en general, así como todos los órganos de control). Beneficios significativos:

- Añadir valor para todos los grupos de interés.
- Éxito sostenido a largo plazo.
- Existencia de medidas relevantes, incluidas los indicadores más importantes, para todos los grupos de interés.

### ➤ **Añadir valor a los clientes/ciudadanos**

El cliente/ciudadano/usuario es el árbitro final de la calidad del producto y del servicio, así como de la fidelidad del mismo. El mejor modo de optimizar la fidelidad y retención del cliente es mediante una orientación clara hacia sus necesidades actuales y potenciales. Beneficios significativos:

- Mejor comprensión de lo que aporta valor al cliente/ciudadano/usuario.
- Reducción al mínimo de los costes.
- Éxito a largo plazo.
- Compararse con los mejores de su sector y su clase .

#### ➤ **Liderar con visión, inspiración e integridad**

El comportamiento de los líderes de una organización suscita en ella claridad y unidad en los objetivos, así como un entorno que permite a la organización y las personas que la integran alcanzar la excelencia. Beneficios significativos:

- Capacidad para afrontar los retos y transformaciones.
- Máximo nivel de compromiso y efectividad de las personas.
- Generación de estilos de liderazgo adaptativos.
- Consideración a las necesidades de los grupos de interés.
- Alineación y despliegue de todas las actividades de modo estructurado y sistemático.

#### ➤ **Gestionar con agilidad**

Las organizaciones actúan de manera más efectiva cuando todas sus actividades interrelacionadas se comprenden y gestionan de manera sistemática, y las decisiones relativas a las operaciones en vigor y las mejoras planificadas se adoptan a partir de información fiable que incluye las percepciones de todos sus grupos de interés. Beneficios significativos:

- Orientación hacia los resultados deseados.
- Optimización de las competencias de las personas y los recursos.
- Coherencia en los resultados y control de la variabilidad.
- Gestión basada en información relevante para establecer unos objetivos realistas y un liderazgo estratégico.
- Toma de decisiones ágiles basadas en información del contexto

#### ➤ **Alcanzar el éxito con las personas**

El potencial de cada una de las personas de la organización aflora mejor porque existen valores compartidos y una cultura de confianza y asunción de responsabilidades que fomentan la implicación de todos. Beneficios significativos:

- Máxima involucración y participación, actitud positiva y motivación.
- Ciclo de atracción, desarrollo y fidelización del talento.
- El conocimiento se comparte de manera eficaz.
- Oportunidad para las personas de aprender y desarrollar nuevas capacidades.

#### ➤ **Impulsar dinámicas de creatividad e innovación**

Las organizaciones alcanzan su máximo rendimiento cuando gestionan y comparten su conocimiento dentro de una cultura general de aprendizaje, innovación y mejora continuos. Beneficios significativos:

- Creación del clima apropiado para la generación de ideas innovadoras.
- Agilidad de la organización.
- Reducción de costes.
- Identificación de oportunidades.
- Optimización del rendimiento.
- Actividades de mejora basadas en el trabajo diario de todas las personas de la organización.

## ➤ **Desarrollar Alianzas**

La organización trabaja de un modo más efectivo cuando establece con sus aliados unas relaciones mutuamente beneficiosas basadas, de confianza recíproca y basadas en principios de transparencia, compartir conocimiento y en la integración. Beneficios significativos:

- Capacidad para crear valor para ambas partes.
- Logro de una ventaja competitiva a través de relaciones duraderas.
- Desarrollo de economías de escala
- Relaciones mutuamente beneficiosas.

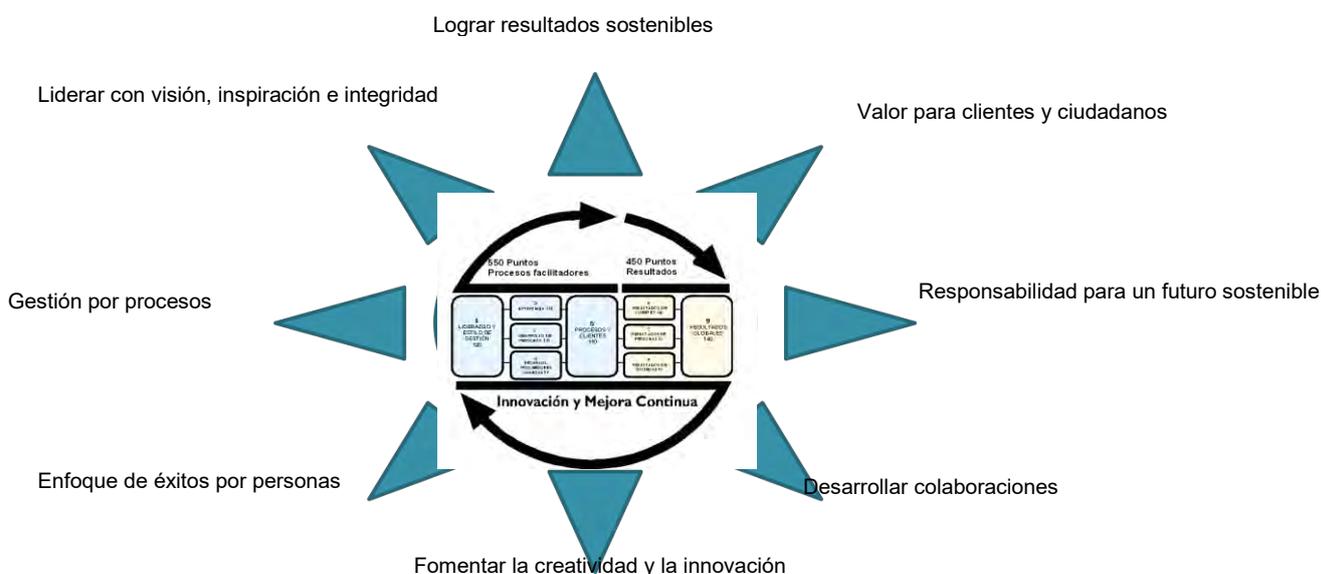
## ➤ **Implicación en la creación de un futuro sostenible**

El mejor modo de servir a los intereses a largo plazo de la organización es adoptar un enfoque ético, superando las expectativas y la normativa de la comunidad en su conjunto. Beneficios significativos:

- Impulso de los **17** Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) **de Naciones Unidas**.
- Aumento de la credibilidad, rendimiento y valor de la organización.
- Conocimiento del público, seguridad y confianza.
- Equilibrio de los aspectos económicos, ambientales y sociales de la organización.

**Una organización, que aspire a la excelencia, para ser considerada de clase mundial, debe implicarse en tratar de alcanzar dicho ODS.**

La existencia e importancia de los conceptos descritos son la base para alcanzar la excelencia. Para aprovechar al máximo los beneficios que ofrece el Modelo Iberoamericano de Excelencia, una organización necesita, en primer lugar, debatir si “acepta” o no los conceptos que sustentan el Modelo. Obviamente, si no se entienden y aceptan plenamente estos conceptos, será difícil progresar en la adopción del Modelo.



## **VERSIÓN ESPECÍFICA PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

En el año 2009, previo trabajo por parte de un grupo de expertos en el mundo de la gestión pública, se crea el Modelo Iberoamericano de Calidad y Excelencia en la Gestión para las organizaciones públicas, más adaptado a la problemática de este tipo de entidades, no sólo desde el punto de vista del lenguaje, sino también de su problemática concreta. Aunque en cualquier caso, se comparte la gran mayoría de los principios de calidad, excelencia, criterios y sistemas de gestión del mundo empresarial, que con el paso de los años, han sido incorporados también por el mundo público.

Es preciso tener en cuenta que no todas las reflexiones que acompañan a los subcriterios para identificar una organización excelente, bajo el epígrafe "esto puede incluir", son de aplicación en las Administraciones Públicas propiamente dichas, ya que depende de la idiosincrasia de la misma.

Este Modelo específico de las AAPP, sólo es de aplicación para organismos propios de la Administración y no para las empresas públicas, que por sus características, se presentarán con el Modelo general de tipo empresarial.

El Modelo ha ido teniendo sucesivas actualizaciones, hasta llegar a esta última de 2019 Revisado.

## **CINCO CRITERIOS FACILITADORES**

Existen cinco **Criterios Facilitadores**: 1.- Liderazgo y Estilo de Gestión, 2.- Estrategia, 3.- Desarrollo de Personas, 4.- Recursos Proveedores y Alianzas, y 5.- Procesos y Clientes/ciudadanos. Cada uno de estos Criterios Facilitadores se halla dividido para su análisis en diferentes Subcriterios.

Estos cinco procesos / criterios, son la clave para la obtención de buenos resultados, al ser los cimientos en los que se asienta cualquier organización.

En los procedimientos de Autoevaluación **deberán** analizarse el **Planteamiento**, **Despliegue** y la **Evaluación y Revisión**:

### **Planteamiento**

- ¿Cuál es el enfoque que se utiliza en cada uno de los criterios y subcriterios?
- ¿Cuál es su base lógica?
- ¿Cómo se analizan las necesidades de los grupos de interés a quienes pueda involucrar?
- ¿Cómo se sustenta en la Estrategia y despliega en la organización y qué resultados se pretenden conseguir?
- ¿Cómo enlaza con los otros criterios o subcriterios?
- ¿Hasta qué punto está basado en un espíritu innovador?

### **Despliegue**

- ¿Hasta qué extremo se lleva a la práctica el enfoque?
- ¿Cómo se alinea el desarrollo de este enfoque con el de otros enfoques?
- ¿Cómo se gestiona el despliegue en la organización de un modo sistemático, para asegurar su eficacia?

### **Evaluación y Revisión**

- ¿Qué seguimiento se realiza de la eficiencia y efectividad del enfoque y despliegue?
- ¿Qué actividades de indagación se llevan a cabo, tales como emulación y evaluación?
- ¿Qué mejoras se han efectuado en el enfoque o en su forma de desarrollo/despliegue?
- ¿Cómo se analizan las medidas y la información obtenida en las actividades de indagación, y cómo se utilizan para identificar prioridades y para proyectar y poner en práctica las mejoras?



## 1.- LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTION (120 puntos)

Los líderes de las organizaciones excelentes son flexibles, con el fin de anticiparse a los cambios del entorno para asegurar el éxito sostenido de la organización. Los líderes desarrollan y ponen en práctica la cultura y los valores de la organización e inspiran confianza mediante adecuados comportamientos y actitudes éticas. Estudia cómo se desarrolla y se pone en práctica la estructura organizativa y el marco de los procesos, necesarios para la eficaz ejecución de la política y la estrategia.

**Subcriterios:**

El Liderazgo y el Estilo de Gestión abarcan diversos conceptos fundamentales que deben ser analizados y que están representados por los siguientes Subcriterios:

### 1 a. Los líderes desarrollan y establece la Misión, Visión y Valores de la Organización.

Esto puede incluir:

- Establecer la misión, visión, y estrategia de la organización, asegurando su adecuado despliegue y comunicación.
- Identificar la incertidumbre política y geopolítica, haciendo planes de contingencia, evaluación de riesgos, compliance, etc.
- Promover los valores de la organización y ser modelo de integridad, responsabilidad social y comportamiento ético, tanto dentro como fuera de la organización.
- Estimular el comportamiento ético de los colaboradores de la organización.
- Ser activos e implicarse personalmente en actividades de mejora, estimulando y alentando la innovación y la creatividad dentro de la organización.
- Desarrollar una cultura de liderazgo compartido/ distribuido que haga eficaz y facilite la toma de decisiones.
- Desarrollar una cultura de liderazgo compartido.
- Ser accesibles, prestando oídos al personal de la organización y dando respuestas.
- Mirar hacia el futuro, con análisis de diferentes escenarios, tendencias tecnológicas y métodos ágiles de adaptación.

### 1 b. Los líderes promueven la implantación de sistemas de gestión y la determinación de resultados a conseguir y su seguimiento.

Esto puede incluir:

- Asegurar que se desarrolla e implanta un sistema de gestión que apoye el despliegue de la política, estrategia, planes y objetivos de la organización, identificando los procesos clave
- Establecer una estructura organizativa flexible para desarrollar la estrategia de un modo eficiente y eficaz, adaptándola a los cambios del entorno cuando sea necesario, y dando confianza a los grupos de interés.
- Determinar prioridades y asignar recursos para el logro de los objetivos organizacionales.
- Establecer y gestionar indicadores clave que midan el cumplimiento de los objetivos organizacionales y los compare con los de la competencia y los mejores de su clase.

- Analizar los impactos de sus decisiones, basadas en un sistema de información fiable y transparente que beneficien a todos los grupos de interés.
- Identificar, comprender y desarrollar las ventajas competitivas de la organización
- Adecuar el sistema de gestión de la organización, evaluando los resultados obtenidos en relación con la estrategia.
- Implicar a los grupos de interés, según las necesidades detectadas para conseguir resultados satisfactorios, **y en la consecución de los ODS.**
- **Utilizar representaciones gráficas automatizadas de los principales indicadores (Dashboards).**

### **1 c. Los líderes se comprometen con los grupos de interés externos.**

Esto puede incluir:

- Identificar e involucrarse con los diversos grupos de interés externos y desarrollar enfoques para comprender, anticipar y responder a sus necesidades y expectativas;
- Divulgar y compartir la cultura de calidad y excelencia con miembros e instituciones de la comunidad.
- Tratar de que la organización obtenga reconocimiento público y buena reputación.
- Identificar las alianzas clave teniendo en cuenta las necesidades de la organización y la complementariedad de las respectivas fortalezas y capacidades;
- Asegurar la transparencia en la rendición de cuentas a los grupos de interés y a la sociedad con el fin de fomentar y sensibilizar su involucración en la sostenibilidad de la organización.
- Establecer y mantener relaciones de asociación y de alianza con los grupos de interés relevantes (proveedores, clientes/ciudadanos, asociados o partners, asociaciones cívicas y organizaciones del tercer sector) para generar ideas e innovación para responder a los cambios;
- **Tratar de cumplir con las expectativas en materia de sostenibilidad de acuerdo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.**
- Identificar situaciones de riesgo para las personas, los activos y los intereses de los distintos grupos potencialmente afectados. Establece acciones para prevenirlas y disminuir sus impactos.

### **1 d. Los líderes se comprometen con las personas de la organización para conseguir su implicación.**

Esto puede incluir:

- Fomentar el espíritu de trabajo en equipo y los vínculos profesionales entre las personas de la organización, estimulando un clima organizacional en el que las conductas reflejen la aplicación de los valores.
- Estimular una cultura en la organización en la que las conductas reflejen los valores compartidos
- Reconocer a las personas y equipos de todos los niveles de la organización de acuerdo al marco normativo
- Promover el desarrollo de las capacidades y fomentar una cultura emprendedora e innovadora entre las personas de la organización implicándolas en la gestión adecuada de los cambios.
- Llevar a cabo políticas tendentes a fomentar la no discriminación laboral y la igualdad de género;
- Mantener una política de información actualizada y transparente;
- **Utilizar plataformas digitales para el relacionamiento con los grupos de interés externos.**

- Impulsar y fortalecer los proyectos de acción social, incentivando a los colaboradores en la ejecución y apoyo de los mismos.
- Desplegar a todos los niveles principios y valores éticos de la organización.
- **Motivar a los nuevos profesionales y su demanda de un trabajo innovador y flexible, como forma de retener el talento.**
- **Gestionar la diversidad, cultural, de edad, etc., en términos de alineamiento de las diferentes generaciones que conviven en la sociedad.**

**1 e. Los líderes promueven y gestionan el cambio y la innovación y se aseguran que la organización sea flexible.**

Esto **puede** incluir:

- Dotar a la organización de la flexibilidad requerida y una toma de decisiones distribuida.
- **Mostrar predisposición al cambio y adopción de nuevas tecnologías para ganar agilidad.**
- Responder con agilidad a las nuevas tendencias detectadas en el entorno, gestionando el cambio de forma eficaz ante posibles riesgos/amenazas o debilidades de la organización;
- Impulsar e implicarse personalmente en proyectos de innovación y creatividad, fomentado este clima en la organización.
- Promover acciones de mejora, implicándose ellos mismos y estimulando la participación del equipo directivo y del personal.
- Promover procesos de innovación, a través de alianzas y participación en plataformas nacionales e internacionales, colaboración con instituciones, etc.
- Desarrollar enfoques y metodologías para generar y priorizar las ideas creativas
- Someter a prueba y perfeccionar las ideas más prometedoras, asignando los recursos necesarios para hacerlas realidad en un plazo de tiempo adecuado y su sistema de reconocimiento.

## 2.- ESTRATEGIA (120 puntos)

La organización excelente, desarrolla su Misión y Visión y las pone en práctica a través de una clara Estrategia orientada hacia los distintos grupos de interés. Analiza cómo se despliegan las políticas, planes objetivos y procesos y las comunican eficazmente a todos los niveles de la organización.

### Subcriterios

La Estrategia abarca diversos conceptos que deben ser abordados y que están representados por los siguientes Subcriterios:

#### 2 a. La Estrategia está basada en las necesidades y expectativas presentes y futuras de los grupos de interés, así como en el análisis del Entorno

Esto puede incluir:

- Definir prioridades, para desarrollar la estrategia y alcanzar los objetivos fijados
- Asignar recursos para las actividades de investigación, innovación, creatividad y mejora;
- Comprender y prevenir los cambios que pueda experimentar el entorno, incluidas las actividades de otros organismos análogos, así como el marco regulatorio, evolución tecnológica y digital.
- Preparar a la organización para los cambios que imponga el entorno y las decisiones políticas.
- Uso de plataformas tecnológicas con los grupos de interés para recoger sus necesidades.
- Identificar e impulsar las ventajas diferenciales actuales y futuras de la organización
- Comprender y anticiparse a las necesidades de los diferentes grupos de interés
- Desarrollar la estrategia coherente con la misión, visión y valores, y basada en las necesidades y expectativas de los grupos de interés y en información obtenida a través de actividades basadas en la investigación y la innovación;
- Comprender y prevenir potenciales escenarios de recursos escasos.

#### 2 b. La Estrategia está basada en los resultados conseguidos por la organización en el desempeño operativo, en sus actividades y sus sistemas de gestión.

Esto puede incluir:

- Analizar los resultados de las organizaciones mejores en su clase;
- Asumir las responsabilidades y valores de la sostenibilidad en lo que se refiere a aspectos económicos, sociales y ambientales, así como los legales;
- Identificar indicadores económicos, sociales y demográficos.
- Utilizar representaciones gráficas automatizadas de indicadores para la evaluación del rendimiento interno.
- Recoger información para su análisis de los diferentes escenarios, tendencias y preferencias de los clientes / usuarios, que ayude a la toma de decisiones
- Determinar el impacto potencial de las nuevas tecnologías y los modelos de gestión en el rendimiento de la organización.
- Comparar su rendimiento con indicadores de referencia relevantes de otras organizaciones (benchmarks) para comprender sus fortalezas y áreas de mejora.
- Identificar y valorar los riesgos potenciales, presente y futuros del negocio.

## **2 c. La Estrategia se formula, desarrolla, evalúa, y se revisa,**

Esto **puede** incluir:

- Identificar y comprender los resultados clave necesarios para alcanzar su Misión y evaluar el progreso hacia la Visión y los objetivos estratégicos.
- Influir en los grupos de interés para lograr su compromiso, equilibrando las necesidades de las partes para conseguir resultados satisfactorios;
- Identificar y analizar los entornos de la organización, por ejemplo: económicos, tecnológicos, políticos, sociales y financieros, desarrollando escenarios alternativos y planes para el riesgo de eventuales emergencias;
- Identificar factores críticos del éxito;
- Tener en cuenta la estrategia de los grupos de interés en la definición de la Estrategia de la organización;
- Revisar, actualizar y mejorar la estrategia de acuerdo con las condiciones del entorno;
- Evaluar la relevancia y efectividad de la estrategia en función de los resultados.
- Integrar en la estrategia los principios y valores de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU**.

## **2 d. La estrategia se despliega, implanta y comunica a toda la organización.**

Esto **puede** incluir:

- Desplegar los objetivos estratégicos a través de planes operativos estructurados en acciones con asignación de responsables, recursos, plazos para su ejecución e indicadores para su evaluación y seguimiento.
- Alinear los planes operativos entre sí, y con las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- **Tratar de conciliar las expectativas de las nuevas generaciones y su demanda de trabajo innovador y flexible, como forma de retener el talento.**
- Comunicar a las personas de la organización cómo contribuyen a alcanzar la estrategia y los planes operativos.
- Desplegar las acciones en los diferentes niveles de la organización para asegurar el logro de los objetivos estratégicos.
- Evaluar la difusión, comprensión y aceptación de las estrategias y los planes de acción, dentro y fuera de la organización.
- Establecer objetivos basándose en la comparación de su rendimiento con el de otras organizaciones, su capacidad actual y potencial y los objetivos estratégicos.
- Alinear los objetivos individuales y de equipo con los objetivos estratégicos;

### 3.- DESARROLLO DE PERSONAS (110 puntos).

**Analiza cómo la organización excelente gestiona, desarrolla, conduce y hace aflorar el pleno potencial de las personas, tanto de forma individual, en equipo o de la organización en su conjunto, con el fin de contribuir a su eficaz y eficiente gestión e incrementar su compromiso con la organización. Esta comunica, reconoce y recompensa a las personas como factor de motivación.**

**Subcriterios:**

**Este criterio abarca diversos conceptos que deben ser analizados y que están representados por los siguientes Subcriterios:**

#### **3 a. La gestión de las personas como apoyo de la estrategia de la organización**

Esto puede incluir:

- Alinear la estructura organizacional –perfiles, relaciones, competencias, procesos de decisión y solución de conflictos– con la estrategia para soportar y asegurar el avance hacia los propósitos definidos
- Involucrar a los empleados y sus representantes en el desarrollo de las estrategias fijadas en los planes de personal;
- **Definir las competencias necesarias para responder a las tendencias y transformaciones tecnológicas.**
- Asegurar la equidad de todas las condiciones de empleo y gestionar el potencial de diversidad;
- Gestionar la diversidad en términos de armonización e integración de diferentes generaciones y perfiles.
- Utilizar métodos y estrategias innovadores para organizar el trabajo, a fin de mejorar las condiciones de trabajo;
- Establecer políticas que ayuden a mejorar la seguridad y la salud de los trabajadores;
- Establecer mecanismos para medir y mejorar la satisfacción y motivación en el trabajo.
- Gestionar adecuadamente la diversidad cultural.

#### **3 b. Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del personal**

Esto puede incluir:

- Fomentar el aprendizaje continuo de las personas a lo largo de su vida laboral, a través de planes de formación y desarrollo que cubran las necesidades presentes y futuras de la organización, **capacitando a las personas en función de las necesidades tecnológicas .**
- Desarrollar metodologías de gestión del conocimiento de las personas;
- Diseñar y promover oportunidades de formación individual, por equipos, o por toda la organización;
- **Usar representaciones gráficas (dashboard) con sistemas de indicadores para monitorear el desempeño de las personas.**
- Revisar la eficacia de la formación y la capacitación de las personas de la organización
- Alinear, revisar y actualizar los objetivos individuales y de equipo con los objetivos de la organización;
- Evaluar y mejorar el desempeño del personal tanto para aumentar su capacidad como para favorecer su promoción.

- Impulsar el trabajo en equipo e involucrar a las personas en los planes de mejora de la organización.
- Alinear a las diferentes generaciones con el fin de conseguir los objetivos de la organización.
- Sistematizar la forma de gestionar la atracción, desarrollo y fidelización del talento.

### 3 c. Comunicación, implicación y delegación de las personas de la organización.

Esto puede incluir:

- Identificar las necesidades de comunicación de la organización
- Desarrollar y utilizar estrategias y canales de comunicación eficaces, de arriba a abajo, de abajo a arriba, y horizontalmente;
- Compartir la información y fomentar el diálogo con las personas de la organización para escuchar sus razonamientos y propuestas;
- Promover apoyar y estimular a personas y equipos para que se involucren y participen en actividades de innovación y mejora favoreciendo los comportamientos innovadores y creativos que aumenten la eficiencia;
- Dar atribuciones a las personas para actuar con autonomía y evaluar la efectividad de su propia acción.
- Implicar a las personas en la mejora del sistema de gestión de la organización, en la reflexión estratégica, en la identificación de oportunidades de mejora, en la aportación de ideas y propuestas innovadoras,...
- Promover el grado de compromiso e implicación de las personas en la organización.
- Implantar un modelo de actuación y metodologías, para impulsar las capacidades de las personas, para la asunción de responsabilidades, con el fin de dar más autonomía.

### 3 d. Atención y Reconocimiento de las personas

Esto puede incluir:

- Promover una política de reconocimiento de logros, alineado con la estrategia de la organización:
- Mostrar apoyo a las personas en su dedicación y las responsabilidades que tengan delegadas;
- Promover la concienciación e involucración de los empleados en cuestiones de salud, de seguridad, de protección del medio ambiente y de sostenibilidad en general;
- Establecer beneficios sociales tales como plan de pensiones, asistencia médica, cuidado de los niños, etc.;
- Promover la participación de las personas en las actividades sociales y culturales que aporten valor a la sociedad;
- Proporcionar facilidades y servicios para conciliar la vida familiar y laboral.
- Crear y mantener un ambiente de trabajo adecuado a través de los sistemas de Prevención de riesgos

#### **4.- RECURSOS, PROVEEDORES Y ALIANZAS. (90 puntos)**

**La organización excelente gestiona sus recursos internos, proveedores y alianzas, con el fin de apoyar el despliegue de su estrategia y la eficiente gestión de la misma. Estas organizaciones deben asegurar también una eficiente gestión del medio ambiente y considerar relevantes sus relaciones con la Sociedad.**

**Subcriterios:**

**Recursos, Proveedores y Alianzas abarca diversos conceptos que deben ser analizados y que están representados por los siguientes Subcriterios:**

##### **4 a. Gestión de los recursos financieros**

Esto **puede** incluir:

- Utilizar la gestión financiera, para apoyar la estrategia y procesos de la organización, asegurando la sostenibilidad financiera;
- **Utilizar amplias bases de datos analíticos y representaciones gráficas de indicadores.**
- Elaborar una planificación financiera, acorde a la ejecución de la estrategia.
- Establecer un control financiero, para asegurar que: se cumplen los objetivos, que los activos se administran adecuadamente, que los riesgos se manejan convenientemente y que se administra de acuerdo a las prácticas financieras legalmente establecidas.
- Determinar los aspectos a considerar para la toma de decisiones financieras en cuanto a: la inversión, financiación.....
- Asignar recursos financieros que cubran las necesidades a corto, medio y largo plazo, para asegurar los resultados económicos, la situación competitiva y la sostenibilidad de la organización.

##### **4 b. Gestión de los recursos de información y conocimiento**

Esto **puede** incluir:

- Permitir conforme al principio de transparencia que accedan a la información los usuarios y las partes interesadas;
- Estructurar y gestionar la información, transformando los datos en información relevante;
- Asegurar y mejorar la validez, integridad y seguridad de la información;
- Cultivar, desarrollar y proteger la propiedad intelectual singular, con el fin de maximizar su valor para el cliente;
- Desarrollar metodologías de gestión del conocimiento;
- Gestionar la información procedente de las Redes Sociales.

##### **4 c. Gestión de los inmuebles, equipos, y materiales.**

Esto **puede** incluir:

- Optimizar los activos materiales de acuerdo con la política y estrategia, de forma financiera, social y ambientalmente sostenible;
- Gestionar el mantenimiento y utilización de los activos para mejorar el rendimiento de su ciclo de vida total;
- Considerar el impacto de sus activos sobre la comunidad y los empleados (incluidos los aspectos de salud y seguridad);

- Gestionar los activos y su seguridad, mediante los análisis de base de datos y representaciones gráficas de indicadores.
- Optimizar los inventarios de bienes materiales;
- Optimizar el consumo de servicios públicos de suministros;
- Reducir y reciclar los residuos;

#### 4 d. Gestión de los recursos tecnológicos.

- Evaluar y desarrollar su cartera tecnológica para mejorar la agilidad de procesos, proyectos y organización.
- Implicar a los grupos de interés relevantes en el desarrollo y despliegue de nuevas tecnologías para maximizar los beneficios generados.
- Identificar y evaluar las tecnologías alternativas y emergentes desde la óptica de su impacto tanto sobre el rendimiento y las capacidades de la organización como sobre el medio ambiente.
- Gestionar la cartera tecnológica como soporte a la estrategia general, apoyándose en el control y supervisión de las tecnologías de la información y sus buenas prácticas de gestión, ciberseguridad e índice de madurez tecnológica.
- Utilizar la tecnología para apoyar la cultura de la creatividad e innovación.
- Adecuar la organización al contexto digital.
- Asegurar que la información se gestiona y trata de forma óptima y eficiente.

#### 4 e. Gestión de proveedores y alianzas

Esto puede incluir:

- Gestionar las relaciones con los proveedores con el fin de cumplir con la estrategia;
- Utilizar plataformas de relación y gestión de proveedores, compra y venta de suministros, trabajos y servicios etc.;
- Evaluar periódicamente los elementos que dependen de los proveedores, como plazos de entrega, condiciones de entrega, calidad del producto/servicio, precios, atención a reclamaciones...
- Identificar los asociados clave y las oportunidades de entrar en alianzas estratégicas, creando una visión común.
- Analizar las diferentes alianzas establecidas con los colaboradores/asociados con el fin mejorar los resultados obtenidos (mejora de productos y servicios, mejora del beneficio mutuo, etc.). Los criterios de seguimiento pueden ser: reuniones sistemáticas, mesas sectoriales, visitas a las instalaciones de los proveedores y aliados, etc.
- Apoyar el mutuo desarrollo, creando nuevos productos y/o servicios, sinergias, etc. mediante un trabajo conjunto con los proveedores;

## 5.- PROCESOS Y CLIENTES/CIUDADANOS (110 puntos)

**Analiza cómo la organización excelente gestiona sus procesos, diseña, desarrolla, produce y suministra bienes y servicios, y cómo gestiona sus relaciones, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes/ciudadanos actuales y futuros y otros grupos de interés.**

### Subcriterios

**Cientes/ciudadanos abarca diversos conceptos que deben ser analizados y que se encuentran representados por los siguientes Subcriterios:**

#### **5 a. Se diseñan, gestionan y mejoran los procesos y los proyectos conforme a la estrategia**

Esto puede incluir:

- Definir, revisar, documentar, comunicar y formar a las personas en los procesos y los proyectos de la organización, estableciendo y difundiendo los procedimientos de trabajo; manteniéndolos actualizados y disponibles.
- Identificar las principales actividades o procesos productivos, definiendo quién, cómo, cuándo debe de prestarlos y documentándolos suficientemente para garantizar que se hacen correctamente.
- Establecer de forma sistemática una metodología para el diseño, la gestión, la medida y la mejora de los procesos y los proyectos, orientados a aumentar el valor percibido por clientes/ciudadanos y grupos de interés.
- **Establecer mapas de procesos, innovación, análisis de bases de datos (Big Data Analytics) y representaciones gráficas de indicadores (dashboards).**
- Identificar los procesos clave e involucrar a las personas, proveedores, asociados y clientes/ciudadanos/ciudadanos/usuarios en la mejora e innovación de productos y servicios;
- Fomentar la digitalización de los procesos, con el fin de hacerlos más accesibles y ágiles para la organización.
- Diseñar metodologías para resolver problemas de interfaces dentro de la organización y con agentes externos.
- Utilizar datos sobre el rendimiento y capacidades actuales de sus procesos, así como indicadores de referencia adecuados para impulsar la creatividad, innovación y mejora.

#### **5 b. Se diseñan y desarrollan productos y servicios basados en las necesidades y expectativas de los clientes/ciudadanos.**

Esto puede incluir:

- Identificar a sus clientes/ciudadanos actuales y potenciales, segmentándolos según el alineamiento estratégico adoptando las políticas y procesos adecuados para gestionar eficazmente la relación.
- **Recoger datos e informaciones los clientes/ usuarios, mediante la utilización del análisis de las bases de datos y la cultura de la experimentación, es decir, el proceso de adaptación de un nuevo producto o servicio al ciudadano.**
- Utilizar las herramientas de marketing, la investigación de mercados, encuestas de los clientes/ciudadanos/usuarios y otras formas de adquirir información para determinar las necesidades y expectativas de los mismos y grupos de interés respecto a los productos y servicios, tanto en la actualidad como en el futuro;
- Diseñar y desarrollar productos y servicios nuevos y/o mejorados, para atender las necesidades y expectativas de los clientes/ciudadanos;

- Usar la innovación, la creatividad y las nuevas tecnologías para desarrollar mejores productos y servicios.
- Determinar las mejoras de la cartera de productos y servicios optimizando la cadena de valor (ampliando, simplificando, rediseñando...), personalizando para el cliente/ciudadanos/usuarios los productos/servicios o agregando servicios/productos que complementen a los actuales.

### **5 c. Se producen, suministran y mantienen productos y servicios**

Esto **puede** incluir:

- Implantar nuevos métodos relacionados con la producción y distribución de productos y servicios.
- **Utilizar el análisis de base de datos, tecnologías de mantenimiento predictivo, fomentar la cultura de innovación y aprendizaje en estas materias.**
- Planificar la prestación del servicio, en función de las necesidades de los clientes/ciudadanos/usuarios y de las capacidades de la organización. Utilización y aprovechamiento de herramientas y metodologías específicas, TIC's, etc. para dicha planificación.
- Definir los indicadores y las actividades para hacer el seguimiento de la eficacia y eficiencia de todos los procesos: controles de calidad, objetivos, responsables, dinámica de gestión y seguimiento, gestión de no conformidades internas etc.
- Definir y gestionar el servicio de atención (responsables, plazos, formato, enlace con los procesos de mejora, quejas, reclamaciones y sugerencias...)
- Analizar y gestionar el ciclo de vida útil de los productos y servicios.

### **5 d. Se promocionan y “comercializan” los productos y servicios.**

Esto **puede** incluir

- Definir un proceso de “puesta en el mercado”, alineado con la estrategia organizacional estableciendo herramientas adecuadas para consorcios, internet, redes sociales, publicidad, etc.
- **Utilizar plataformas de relacionamiento con el cliente / usuario/ ciudadano (customer relationship, management-CRM), recogida de datos etc.**
- Potenciar, crear y difundir la marca o imagen corporativa, que transmita los valores de la organización, a través de acciones publicitarias o de marketing.
- Establecer canales de comunicación a través de los cuales ofrecer las propuestas de valor de sus productos o servicios para cada segmento de clientes/ciudadanos actuales y potenciales.
- Establecer indicadores de control y seguimiento de productos/servicios individuales o gamas de productos: coste-beneficio, valor añadido, etc.
- Evaluar el impacto de las estrategias, planes, canales de distribución de productos/servicios realizando su seguimiento, desarrollo de servicios complementarios, contactos, etc. con el fin de determinar los niveles de satisfacción de los clientes/ciudadanos.
- mantener la innovación y la creatividad en las relaciones con los clientes/ciudadano/usuarios.

### **5 e. Se gestionan y mejoran las relaciones con los clientes/ciudadanos.**

Esto **puede** incluir:

Determinar y satisfacer los requisitos de los clientes/ciudadanos en sus relaciones a corto, medio y largo plazo con la organización.

- Establecer y mantener un diálogo con los clientes/ciudadanos basado en la confianza y transparencia.

- **Sistemas de relacionamiento con los clientes/ usuarios/ ciudadano (CRM), análisis de bases de datos, recogida de información etc.**
- Crear grupos de trabajo con clientes/ciudadanos clave para el diseño, innovación de productos orientados a satisfacer sus necesidades actuales y futuras.
- Utilizar instrumentos eficaces de retroalimentación de los clientes/ciudadanos/usuarios: encuestas regulares, otras formas estructuradas de obtención de datos, y la información conseguida a través del contacto día a día con el cliente/ciudadanos, por ej.; sus quejas, para determinar su nivel de satisfacción y mayor conocimiento de los mismos y sus expectativas;
- Formalizar sus compromisos con los clientes/ciudadanos sobre la base de las expectativas de éstos;
- Disponer de un sistema de recogida ágil de quejas y reclamaciones de los clientes/ciudadanos/usuarios, con plazos prescritos de respuesta;

## CUATRO CRITERIOS DE RESULTADOS

*Estos criterios, materializan en forma de resultados, los criterios / procesos facilitadores internos y externos descritos anteriormente.*

Existen cuatro **Criterios de Resultados:** 6.- Resultados de Clientes/Ciudadanos, 7.- Resultados de Personas, 8.- Resultados de Sociedad y 9.- Resultados Globales.

Cada uno de estos Criterios tiene dos Subcriterio: medidas de percepción y medidas de rendimiento .

### Resultados

#### En general deben hacerse las siguientes reflexiones:

- ¿Qué resultados se han conseguido hasta la fecha? ¿Cuál es la tendencia?.
- ¿Cuáles son los objetivos anteriores, actuales y futuros capaces de generar confianza?.
- ¿Cómo queda el desempeño de la organización en comparación con el de otras organizaciones (por ej.:, organizaciones mejores en su clase, etc.)?.
- ¿Cuáles son las causas de los resultados y qué acción se ha emprendido en vista de ellos, cuando proceda? Esto podría incluir, por ejemplo, las medidas adoptadas cuando los resultados no han alcanzado el objetivo previsto?.
- ¿Cuál es el fundamento lógico de las medidas utilizadas, y como encajan en la estrategia y se alinean con los planteamientos correspondientes comprendidos en los cinco Criterios Facilitadores de la Gestión?

## 6.- RESULTADOS DE CLIENTES/CIUDADANOS (130 puntos)

Lo que está consiguiendo la organización excelente en relación con sus clientes/ciudadanos externos, cumpliendo sus compromisos, alcanzando resultados sobresalientes e incluso superando sus expectativas. Para ello es preciso:

- Definir un conjunto de indicadores asociados a sus objetivos correspondientes, para medir los parámetros clave alineados con la estrategia
- Demostrar que los resultados de la organización son sostenidos y/o tienen tendencia positiva.
- Entender las razones que subyacen en las tendencias observadas y el impacto que esto tiene en otros indicadores de percepción y rendimiento.
- Compararse con organizaciones similares en lo referido a los parámetros clave de los clientes/ciudadanos, comprendiendo las diferencias.
- Segmentar los resultados de acuerdo a clientes/ciudadanos clave, con el fin de entender mejor las necesidades y expectativas de futuro, entendiendo el binomio causa efecto de sus relaciones con estos.

### 6 a. Medidas de Percepción (75%)

A la mejora de las medidas de percepción, ayuda en gran medida las representaciones gráficas de los principales indicadores que intervienen en la estrategia de la organización, la recogida de datos e información, el análisis profundo de las bases de datos de los clientes/ usuarios, etc. Todo ello es posteriormente de gran utilidad como forma de aprendizaje y para poner en marcha ideas innovadoras.

Se trata de medidas de las percepciones de los clientes/ciudadanos (obtenidas, por ejemplo, a través de encuestas entre los clientes/ciudadanos/usuarios, grupos de convergencia, calificaciones de los vendedores, elogios, quejas, etc.) y, dependiendo de los fines de la organización. Dependiendo de los fines de la organización, las medidas **pueden** incluir las relativas a:

Dependiendo de los fines de la organización, las medidas **pueden** incluir percepciones sobre:

- **Imagen global** (posibles dimensiones: Reputación; Accesibilidad; Comportamiento proactivo; Comunicación; Gestión de Crisis, etc.).
- **Productos y servicios** (posibles dimensiones: Calidad; Ajuste en base a lo esperado; Fiabilidad; Novedad/Innovación/Diseño; Servicio; Distribución; Entrega en plazo; Capacidad de respuesta; Perfil medioambiental, etc.).
- **Comercialización y servicio posventa** (posibles dimensiones: Atención y trato; Cumplimiento de especificaciones; Información durante todo el proceso; Soporte técnico; Gestión de la garantía; Resolución de problemas; Tratamiento de quejas y reclamaciones, etc.).
- **Fidelidad y recomendación** (posibles dimensiones: Intención de repetir; Deseo de comprar otros productos y servicios de la organización; Deseo de recomendar la organización, etc.).

### 6 b. Indicadores de Rendimiento (25%)

Estas son las medidas utilizadas internamente por la organización (representaciones gráficas, recogida de datos en información, análisis de las bases de datos, etc.), con el fin de controlar, comprender, prevenir y mejorar el rendimiento de la organización y la percepción de los clientes/ciudadanos externos.

Dependiendo de los fines de la organización, los indicadores **pueden** incluir los relativos a:

- **Imagen global** (posibles dimensiones: Cuota de mercado; Posicionamiento de marca, etc.).

- **Productos y servicios** (posibles dimensiones: Calidad objetiva; Competitividad; Innovación/Diseño; Tiempo de lanzamiento de nuevos productos; Acreditaciones medioambientales de producto; Tasas de defectos/errores; Indicadores logísticos; Cumplimiento de plazos de entrega; Ciclo de vida del producto; Prestaciones de garantías en los productos y servicios, etc.).
- **Comercialización y servicio posventa** (posibles dimensiones: Quejas y reclamaciones; Tratamiento de las quejas y reclamaciones; Tiempo de respuesta a quejas y reclamaciones /reacción ante problemas, etc.).
- **Fidelidad y recomendación** (posibles dimensiones: Grado de fidelización/repetición; Involucración de los clientes en el diseño de los productos y servicios; Duración de la relación; Frecuencia / valor de los pedidos; Balance de operaciones nuevas vs. pérdidas; Recomendaciones eficaces, etc.).

## 7.- RESULTADOS DE PERSONAS (90 puntos)

Lo que está consiguiendo la organización excelente en relación con las necesidades y expectativas de las personas. Para ello es preciso:

- Definir un conjunto de indicadores asociados con sus objetivos correspondientes, para medir los parámetros clave alineados con la estrategia y con las necesidades y expectativas de las personas.
- Demostrar que los resultados de la organización son sostenidos y/o tienen tendencia positiva.
- Comprender cómo el resultado de las personas influye y repercute en el rendimiento de otros indicadores relacionados.
- Segmentar los resultados de acuerdo a grupos de personas específicas.
- Tener en cuenta la percepción y la opinión de los empleados sobre el despliegue de la política de recursos humanos.
- Compararse con organizaciones similares en lo referido a los parámetros clave, entendiendo las diferencias y utilizar estos datos comparativos para fijar objetivos.

### Subcriterios

#### 7 a. Medidas de Percepción (75%)

Estas medidas se obtienen de las percepciones de las personas de la organización (obtenidas, por ejemplo, de encuestas, grupos de convergencia, entrevistas, apreciaciones estructuradas, etc.). Estas percepciones que tienen de la organización deben dar una idea clara de la comprensión por parte de las personas, del despliegue y los resultados de la organización en materia de política de personal.

Dependiendo de los fines de la organización, las medidas **pueden** incluir las relativas a:

- **Satisfacción, implicación y compromiso** (ambiente laboral, engagement, etc.).
- **Liderazgo** (a nivel global, de superiores inmediatos, etc.). **Comportamiento y actitudes éticas.**
- **Desarrollo profesional** (itinerario de carrera, atracción y retención del talento, etc.).
- **Delegación y asunción de responsabilidades** (empoderamiento).
- **Gestión de las competencias y del rendimiento** (formación y planes de aprendizaje continuo, evaluación del desempeño, establecimiento de objetivos grupales e individuales, etc.).
- **Eficacia de la comunicación** (sobre la estrategia, sobre las actividades y procesos, sobre la organización, su entorno y sus grupos de interés, etc.).
- **Condiciones de trabajo** (condiciones de empleo, de salud y seguridad laboral, infraestructura, e instalaciones y servicios, recursos físicos del puesto, reconocimiento, retribución, beneficios sociales, etc.).

- **Atención a la diversidad, igualdad** (no discriminación laboral), **conciliación, responsabilidad social** de la organización en la comunidad. Gestión del impacto sobre el **Medio ambiente**.

## **7 b. Indicadores de Rendimiento (25%)**

Estas son las medidas utilizadas internamente por la organización para controlar, entender, predecir y mejorar el rendimiento de las personas. Dependiendo de los fines de la organización, los indicadores **pueden** incluir los relativos a:

- **Idoneidad y capacidad de las personas. Formación, desempeño y desarrollo de carreras profesionales** (Nº de acciones formativas; % de empleados que han recibido formación; Horas anuales de formación (por persona/área de formación); Inversión en formación; Gasto de formación por empleado; Evaluación e impacto de la formación; Evaluaciones del desempeño positivas; % de objetivos individuales y grupales alcanzados; Promociones en base a desempeños excelentes, etc.).
- **Grado de participación e implicación de las personas** (Nº de Equipos de Mejora; % de personal implicado en equipos de mejora; Impacto de los resultados de los equipos de mejora; Nº de Sugerencias; % de personal implicado en los sistemas de sugerencias; Impacto de las sugerencias implementadas; Nº de reconocimientos entregados; % de empleados con retribución variable; Tasas de absentismo y bajas por enfermedad; Tasas de accidentabilidad por niveles; Quejas y reclamaciones; Tasas de rotación interna y externa de personal; Nivel de conflictividad (Vg.: Huelgas/Paros); Uso de plataformas internas de relacionamiento).
- **Servicios prestados al personal de la organización** (Inversión en beneficios sociales y servicios de apoyo; Índices de utilización de beneficios y servicios de apoyo; Nº de personas con medidas de conciliación de la vida laboral y familiar; Nº de denuncias asociadas a discriminación, comportamiento no ético, etc.).

## 8.- RESULTADOS DE SOCIEDAD (90 puntos)

Lo que la organización excelente está consiguiendo en cuanto a satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad local, regional, nacional e internacional (si procede), siendo preciso:

- Definir un conjunto de indicadores asociados con sus objetivos correspondientes para medir los parámetros clave alineados con la estrategia y con las necesidades y expectativas sociales y ambientales y de sus grupos de interés externos.
- Demostrar que los resultados de la organización son sostenidos y/o tienen tendencia positiva.
- Entender las razones que subyacen en las tendencias observadas y el impacto que ellas tienen en el rendimiento de otros indicadores del Modelo y fijar objetivos en función de estos.
- Segmentar los resultados para entender las necesidades y expectativas de los grupos de interés relevantes de la Sociedad.
- Compararse con organizaciones similares en lo referido a los parámetros clave de la sociedad, entendiendo las diferencias para fijar objetivos.

### Subcriterios

#### 8a. Medidas de Percepción (25%)

Estas se refieren a la percepción que la sociedad tiene de la organización por parte de **diferentes colectivos externos (sociedad como tal, otras administraciones públicas, partners y proveedores, aliados, etc.)**, sobre diversos aspectos del rol de la organización respecto a ellos

Esta puede ser obtenida por las diferentes fuentes de información: encuestas, informes, artículos de prensa, reuniones, ONGs, representantes, autoridades públicas etc. Estas percepciones han de dar una idea clara sobre cómo la organización es percibida por la sociedad y cómo se relaciona con ella.

Dependiendo de los fines de la organización, las medidas **pueden** incluir las relativas a:

- **Imagen y reputación** (Índices de notoriedad. Accesibilidad, comunicación, flexibilidad, etc.)
- **Impacto generado** en diferentes dimensiones (ambiental, social o económico, tanto en relación con la comunidad donde se opera como a nivel global).
- **Gobierno Corporativo** (Índices de transparencia, de buen gobierno, de gestión ética, etc.).
- Percepción que tiene la sociedad de **otras organizaciones similares del sector**.
- **Distinciones y premios** recibidos.
- **Cobertura en medios de comunicación**.
- Nivel de acercamiento a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la ONU.

#### 8b. Indicadores de rendimiento (75%)

Estas son las medidas utilizadas internamente por la organización con el fin de controlar, comprender, prevenir y mejorar el rendimiento de la organización respecto a la sociedad. Estos indicadores tienen que dar una idea clara del impacto de la organización en la Sociedad. Estos **pueden** incluir los relativos a:

- Cumplimiento del código interno y normas de conducta (Vg.: Códigos éticos, Faltas cometidas frente al mismo, etc.);
- **Gobierno Corporativo: Resultados de Auditorías Externas Independientes; Frecuencia y medios para dar a conocer a los diferentes grupos de interés la información sobre gobierno corporativo.**

- **Gestión Ambiental** (Impacto de productos y servicios: índices de reciclabilidad y durabilidad del producto o servicio; Impactos derivados de las molestias o peligros de sus operaciones (Vg.: Ruidos y malos olores, etc.); Resultados de auditorías internas y externas basadas en referentes medioambientales o sociales; Índices de generación y reciclaje de desechos; Índices de uso de materiales no renovables y energía; Índices de emisiones tóxicas; Reducción de consumos energéticos y recursos no renovables (Vg.: Agua, papel/cartón/plásticos -embalajes-, etc.); Disminución de la huella ambiental; Ecoeficiencia; Acciones con la comunidad para impulsar la conciencia y educación medioambiental; Iniciativas para la recuperación de ecosistemas, etc.)
- **Acción Social** (Generación de empleo; Inversión social; Voluntariado del personal promovido por la empresa; Resultados de actividades desarrolladas para promover la educación, sanidad y, en general, la mejora de la calidad de vida de las comunidades donde se opera; Patrocinios a actividades relacionadas con la vida saludable y el deporte, etc.)
- **Certificaciones** de sistemas de gestión (por ejemplo: gestión ambiental, gestión de calidad, seguridad y salud laboral, etc.);
- **Gestión responsable de proveedores y asociados;**
- **Resultados del cumplimiento de los ODS de la ONU**, en los que la organización puede influir.

## 9.- RESULTADOS GLOBALES (140 puntos)

Lo que está consiguiendo la organización excelente en relación con los objetivos establecidos, y con la satisfacción de las necesidades y expectativas de cuantos tienen un interés en la misma, incluso superando estas, siendo preciso:

- Definir un conjunto de indicadores asociados, financieros y no financieros, con sus objetivos correspondientes, para medir los parámetros clave alineados con la estrategia y su despliegue, con las necesidades y expectativas de la organización y de sus grupos de interés.
- Demostrar que los resultados de la organización son sostenidos y/o tienen tendencia positiva.
- Comprender las razones que subyacen en las tendencias observadas y el impacto que estos resultados tienen en el rendimiento de otros indicadores.
- Segmentar los resultados de acuerdo a negocios específicos y las necesidades y expectativas de los grupos de interés de estos.
- Compararse con organizaciones similares en lo referido a los parámetros clave de la organización.
- Evaluar el rendimiento futuro de la organización, basado en la comprensión del binomio causa efecto de las relaciones que tienen establecidas.

### Subcriterios

#### 9 a. Resultados clave -(60%)

Estos son los resultados clave, financieros y no financieros, relativos a todos aquellos (salvo aspectos cubiertos por otros criterios) que tienen un interés en la organización. Órganos de control de la gestión, control de las cuentas de la organización, asociados o alianzas y otros grupos de interés, etc.), en los que se demuestra el éxito de la organización y el despliegue de su estrategia. En función de qué partes interesadas se trate, **pueden** incluir los relativos a:

- Resultados del control de la gestión y presupuestarios como:
  - \* Endeudamiento a corto, mediano y largo plazo
  - \* Ejecución presupuestaria
  - \* Activos financieros
  - \* Liquidez
  - \* Valor de inmuebles
  - \* Transferencias de capital
  - \* Evolución comparativa del presupuesto anual
- Percepción de los grupos de interés relevantes.
- Volumen de actividad:
  - \* Productos y servicios clave;
  - \* Plazos de entrega.

#### 9 b. Indicadores de Rendimiento (40%)

Estos indicadores son los de carácter económico y operativo que utiliza la organización para controlar, comprender, prever y mejorar su rendimiento (salvo aspectos cubiertos por otros criterios). Dependiendo de los fines de la organización y de sus procesos, las mediciones **pueden** incluir las relativas a:

- Rendimiento global:
  - \* Grado de cumplimiento de la Estrategia;
  - \* Grado de cumplimiento de la Visión;
  - \* Grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos;

- \* Resultados de Evaluación del Liderazgo.
- \* Indicadores internos de resultados
- \* Indicadores internos relacionados con la innovación y la creatividad
- \* Control de riesgos internos y externos.

- Rendimiento financiero incluyendo otros indicadores relevantes:

- \* Rendimiento de fondos propios;
- \* Valor añadido.

- Rendimiento de los procesos:

- \* Resultados y medidas internas;
- \* Innovaciones y mejoras;
- \* Evaluación de la eficacia y la eficiencia de los procesos:
  - Indicadores de calidad;
  - Costes de mantenimiento;
  - Tiempos de preparación.

- Información y conocimiento:

- \* Accesibilidad;
- \* Integridad;
- \* Relevancia;
- \* Oportunidad;
- \* Utilización y distribución del conocimiento;
- \* Valor de la propiedad intelectual.

- Innovación

- \* Número de patentes, protección de la propiedad intelectual, certificados, premios, etc.
- \* Tiempo de lanzamiento de nuevos productos.
- \* % de éxitos en la introducción de nuevos productos.
- \* Valor de la propiedad intelectual.
- \* Índice de éxito en nuevos productos.
- \* Porcentaje de inversión en I+D+i sobre el presupuesto

- Activos: Inmuebles, equipos, tecnología y materiales:

- \* Amortización;
- \* Costes de mantenimiento;
- \* Porcentaje de defectos;
- \* patentes;
- \* Consumo de suministros de servicios públicos;

# **ANEXO I. MÉTODO DE EVALUACIÓN**

# Conceptos a Tener en Cuenta para la Evaluación

## 1. Los Criterios que facilitan la gestión

**Los procesos/criterios facilitadores, son los conceptos fundamentales en los que se basa una organización excelente y clave para alcanzar los Resultados y objetivos previstos.**

### Planteamiento/Enfoque

Se refiere a la fase de planificación. El enfoque es la etapa en la que se definen el objetivo u objetivos y la dirección para cada Subcriterio, junto con la definición y desarrollo de los procedimientos más eficaces para conseguirlos.

Cada una de las palabras “*Sólido*” e “*Integrado*”, se refieren a la excelencia del enfoque presentado.

#### *Sólido*

“*Sólido*” califica hasta qué punto es clara la justificación racional del enfoque; por ejemplo, mediante la provisión de una clara exposición de objetivos y dirección, el método se enfoca sobre las necesidades de relevantes accionistas con procedimientos bien definidos y desarrollados para conseguir aquellos, y aborda los aspectos relevantes del Subcriterio concernido.

#### *Integrado*

El planteamiento tiene que servir de apoyo a la estrategia, y tiene que estar enlazado con los de otros criterios facilitadores, cuando así proceda. “*Integrado*” cubre hasta dónde el enfoque descrito sirve de soporte para las estrategias, y se encuentra enlazado con otros métodos cuando así proceda.

### Despliegue

El Despliegue denota la puesta en práctica de lo que se define en el Planteamiento. La aplicación de un modo alineado y sistemático, refuerza las estrategias de la organización en el desarrollo día a día del método a todos los niveles.

Cada una de las palabras “*Aplicado*” y “*Sistemático*” se refieren a la excelencia del desarrollo del enfoque descrito.

#### *Aplicado*

Significa con qué extensión el enfoque ha sido puesto en práctica en áreas relevantes, a través de los niveles apropiados y las subdivisiones de la organización.

#### *Sistemático*

“*Sistemático*” cubre hasta dónde el desarrollo del Planeamiento y Enfoque se ejecuta de una manera estructurada.

### Evaluación, Revisión y Perfeccionamiento

Se refieren a la extensión con que se realiza la medición y el control del enfoque con el que tiene lugar las actividades de aprendizaje, y con la que se analizan los resultados de ambos para identificar, jerarquizar, planificar y poner en práctica las mejoras.

Cada una de las palabras “*Medición*”, “*Aprendizaje*” y “*Mejora*” se refieren a la excelencia de la evaluación y revisión del enfoque descrito.

#### *Medición*

“Medición” cubre la extensión con que se realiza la medición regular del enfoque, de su desarrollo y de los resultados que consigue, según proceda. Las medidas utilizadas deberán presentarse normalmente en la parte o partes que corresponda del criterio de Resultados.

### *Aprendizaje*

“Aprendizaje” se refiere a la medida en que se realizan actividades de indagación tales como emulaciones, estimaciones y evaluaciones, para determinar las mejores prácticas y oportunidades de mejora.

### *Mejora e innovación*

Los elementos claves de la fase de Evaluación y Revisión son las acciones llevadas a cabo para intensificar los puntos fuertes y mejorar los puntos débiles que se hayan identificado. “Mejora” significa la extensión con que se analizan y utilizan las medidas y la información adquirida a través de las actividades de indagación para identificar, jerarquizar y poner en práctica las mejoras.

## **2. Criterios de resultados.**

### **Resultados**

Miden la excelencia de la organización en la función de aportar valor a sus grupos de interés, y denotan la efectividad y eficiencia de la organización. Los logros se miden en función de la percepción que tienen los grupos de interés, de la consecución de los objetivos y de su comparación con el exterior.

Cada una de las palabras “Tendencias”, “Objetivos”, “Comparaciones” y “Causas” se refieren a la excelencia de los resultados presentados.

#### *Tendencias*

En todos los criterios de resultados se presentan las “Tendencias” de los datos relativos a los diversos parámetros utilizados para medir los resultados de clientes/ciudadanos, de personal, etc.

Una tendencia positiva es aquella que muestra una mejoría general a lo largo del tiempo. De este modo: 3, 6, 10, 9, 12, 11, 14 constituiría una tendencia positiva.

Naturalmente el desempeño en relación con algunos parámetros puede ser bueno ya desde el comienzo de la tendencia. En estos casos, la organización tratará de mantener el buen comportamiento ya conseguido.

#### *Objetivos*

“Objetivos” se refiere a las propias metas internas de la organización. Para cada tendencia de resultados presentada deberá especificarse el objetivo interno, también como una tendencia a lo largo del tiempo.

La información presentada en los criterios de resultados debe indicar las razones que justifican los objetivos fijados, de modo que pueda juzgarse si los objetivos son estimulantes o sólo para salir del paso.

#### *Comparaciones (Benchmarking)*

“Comparaciones” se refiere a las realizadas con organizaciones externas; organizaciones concretas determinadas, promedios del sector, o bien organizaciones reconocidas como “mejores en su clase”. “Mejor en su clase” significa que los resultados obtenidos son los mejores de su especie, aunque la organización de que se trate pueda operar, naturalmente, en una línea de negocio distinta de la que trabaje la organización objeto de evaluación. Si esta última es de ámbito nacional, “mejor en su clase” puede ser entre las compañías nacionales. Si la organización objeto de evaluación aspira a ser una compañía global, el ámbito en que debe buscarse la “mejor en su clase” habrá de ser más amplio. Este es un atributo que las organizaciones deben cuidar y dar importancia cuando implanta un Modelo de Excelencia.

### *Relación causa-efecto (Confianza)*

La determinación de si los resultados han sido consecuencia de algún enfoque o enfoques específicos es el objetivo final que es preciso juzgar sobre la excelencia de los resultados. Poniendo en relación los resultados con los correspondientes Criterios Facilitadores, es posible adoptar un punto de vista ponderado y asegurar que las tendencias están causadas por mejoras planificadas.

### **Relevancia y utilidad**

La segunda dimensión de la evaluación de los criterios de resultados es “Relevancia”. La “Relevancia” de los resultados abarca la extensión en lo que afecta a áreas importantes de la organización. Es necesario dar los resultados de todos los centros o unidades de la organización dentro del ámbito de la evaluación, y cubrir adecuadamente todas las facetas relevantes del criterio.

Para llegar a formar un juicio sobre el “Relevancia ” de los resultados, es preciso adoptar un punto de vista global sobre la organización objeto de evaluación. Por consiguiente, es necesario que se pongan de relieve las relaciones entre los resultados y los métodos descritos en los Criterios Facilitadores.

## **Hoja REDER**

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión consta de nueve criterios; cinco facilitan la gestión y se agrupan en “Criterios Facilitadores”; y los otros cuatro son de “Resultados”.

Los “Criterios Facilitadores” cubren todo aquello que una organización hace y la forma en que lo hace. Los criterios “Resultados” cubren aquello que una organización consigue. Los “Resultados” son causados por la gestión realizada.

Para los procedimientos de Autoevaluación o para preparar el material relacionado con el Premio, es importante hacer uso de la Hoja REDER

.

Este concepto establece que una organización necesita:

- **determinar los resultados** que busca conseguir, como parte de su proceso definido por su estrategia. Estos resultados abarcan el desempeño financiero y operativo de la organización y las percepciones de todos los grupos de interés involucrados.
- **planificar y programar** una sólida metodología para producir los resultados requeridos, tanto ahora como en el futuro, basándose en una mentalidad innovadora.
- **desplegar e implantar la metodología** de un modo sistemático para garantizar su plena y efectiva puesta en práctica, alineando el despliegue del método, uno tras otro, cuando así proceda.
- **evaluar, revisar y perfeccionar** la eficiencia y eficacia del método formulado y la implantación del mismo, en base a un seguimiento y un análisis de los resultados conseguidos y en actividades de indagación tales como las valoraciones comparativas y las evaluaciones. En base a esta información, identificar, jerarquizar, planificar y llevar a la práctica las mejoras que resulten necesarias.

HOJA "REDER"

Matriz 1 – PROCESOS FACILITADORES

ELEMENTOS	MADUREZ PUNTUACIONES		0% - 20%					21% - 40%				41% - 60%				61% - 80%				81% - 100%			
	ATRIBUTOS		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
PLANTEAMIENTO / ENFOQUE	<b>Sólido:</b> - procesos bien definidos y desarrollados - de forma estructurada - se centra en aspectos relevantes - se basa en las necesidades y los resultados de los grupos de interés		Enfoque con algunas evidencias de sistemas, procesos y métodos con conceptos de calidad					Los sistemas y procesos principales cuentan con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• alguna evidencia de prevención</li> <li>• indicadores de proceso</li> <li>• generalmente basados en las mejores prácticas</li> </ul>				Los sistemas y procesos principales y algunos de apoyo incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• interrelación con otros procesos</li> <li>• los principios y valores de calidad y excelencia</li> <li>• generalmente emulan las mejores prácticas</li> </ul>				Los sistemas y procesos principales y la mayoría de los de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• forman una red integrada de sistemas</li> <li>• son congruentes con los principios y valores de calidad y excelencia.</li> <li>• existen evidencias de emulación de mejores prácticas al menos en los 3 últimos años</li> </ul>				Todos los sistemas, procesos y métodos principales y de apoyo, durante los 5 últimos años: <ul style="list-style-type: none"> <li>• forman una red integrada de sistemas</li> <li>• son congruentes con los principios y valores de calidad y excelencia</li> <li>• presentan comparación referencial y algunos son de referencia mundial</li> </ul>			
	<b>Integrado:</b> - apoya la política y la estrategia - se relaciona con otros planteamientos																						
			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
DESPLIEGUE	<b>Aplicado:</b> - observa si el planteamiento ha sido implantado en áreas relevantes -		Sin evidencia o anecdótica					Implantado aproximadamente en ¼ de las áreas relevantes				Implantado aproximadamente en ½ de las áreas relevantes				Implantado aproximadamente en ¾ de las áreas relevantes				Implantado en todas las áreas relevantes			
	<b>Sistemático:</b> - de forma estructurada																						
			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
EVALUACIÓN, REVISIÓN Y PERFECCIONAMIENTO	<b>Medición:</b> - medidas periódicas y estructuradas de cómo el planteamiento, la implantación e integración y los resultados van evolucionando		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación en inicio para los sistemas o procesos diseñados, relacionados con el subcriterio</li> <li>• Existen evidencias de evaluación y mejora en algunas áreas</li> </ul>					La aplicación y operación de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• un enfoque preventivo,</li> <li>• indicadores de proceso y evidencias de ciclos de adecuación y control en áreas o procesos principales relacionados con el subcriterio</li> <li>• están generalmente basados en las mejores prácticas</li> </ul>				Los sistemas y procesos se desarrollan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de manera interrelacionada</li> <li>• aplican los principios y valores de calidad total</li> <li>• con ciclos de mejora</li> <li>• en todas las áreas o procesos principales y en algunos de apoyo</li> <li>• generalmente emulan las mejores prácticas</li> </ul>				Los sistemas y procesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• están integrados en una red de sistemas</li> <li>• operan conforme a los principios y valores de calidad total</li> <li>• cuentan con ciclos de mejora completos</li> <li>• realizan comparación referencial</li> <li>• en todas las áreas o procesos principales</li> <li>• claras evidencias durante los 3 últimos años</li> </ul>				Todas las áreas y procesos, principales y de apoyo, durante los últimos 5 años: <ul style="list-style-type: none"> <li>• están integrados en una red de sistemas</li> <li>• operan conforme los principios y valores de calidad total</li> <li>• cuentan con ciclos de mejora completos</li> <li>• realizan comparación referencial con líderes mundiales en prácticas o procesos</li> </ul>			
	<b>Aprendizaje:</b> - cómo el aprendizaje se utiliza para identificar y compartir las mejores prácticas y las oportunidades de mejora																						
	<b>Mejora e innovación:</b> - análisis y uso de la información obtenida del aprendizaje para identificar, priorizar, planificar e implantar las mejoras																						
			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
<b>PUNTUACIÓN GLOBAL</b>			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100

HOJA “REDER”

Matriz 2 – RESULTADOS

ELEMENTOS	MADUREZ PUNTUACIONES ATRIBUTOS	0% - 20%					21% - 40%				41% - 60%				61% - 80%				81% - 100%			
		<b>RESULTADOS</b>	<b>Tendencias:</b> - positivas - que apoyan un buen desempeño - que se puedan mantener en un futuro - relevantes	Información cuantitativa y cualitativa poco significativa. • algunos comportamientos estables					Información cuantitativa y cualitativa para evaluar resultados de mediciones principales, existiendo durante al menos los 2 últimos años. • existe relación causal con el enfoque y la implantación • niveles y tendencias positivas en los indicadores. • se realizan acciones de ajuste y mejora • niveles incipientes de comparaciones con terceros.				En las mediciones principales y algunas secundarias existen, durante al menos 3 años : • tendencias positivas con niveles sostenidos en el tiempo • clara y evidente relación causal con la mejora continua • muchos indicadores muestran desempeños equilibrados • sistemática de comparaciones con terceros				En las mediciones principales y secundarias se presentan, durante al menos los 5 últimos años: • niveles superiores a la competencia • tendencias positivas generalizadas y sostenidas • clara relación causal con la mejora continua • la mayoría de los indicadores muestran desempeños equilibrados • evidencias de emulación con prácticas reconocidas				En las mediciones principales y secundarias se presentan, durante los últimos 5 años: • niveles de referencia mundial y tendencias positivas sostenidas • clara relación causal con la mejora continua • los indicadores muestran desempeños equilibrados • evidencias de emulación con prácticas reconocidas internacionalmente	
<b>Objetivos:</b> - Exigencia creciente - apoya la política y la estrategia																						
<b>Comparaciones:</b> - con organizaciones externas y/o aquellas reconocidas como las mejores del mercado en sus resultados clave																						
<b>Relación causa-efecto, confianza</b> - los resultados están causados por el planteamiento aplicado y sobre esta base esta se pueden mantener en el futuro.																						
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
<b>RELEVANCIA Y UTILIDAD</b>	- se centra en aspectos relevantes - integrados con la estrategia - con visión de futuro	La evidencia de resultados es puntual					Existen claras evidencias positivas en los procesos y resultados principales				Existen evidencias para todos los procesos principales y la mayoría de los de apoyo				Existen evidencias para todos los procesos principales los de apoyo, al menos durante los 3 últimos años				Existen evidencias para todos los procesos principales y de apoyo, durante los últimos 5 años			
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
<b>PUNTUACIÓN GLOBAL</b>		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100

# **ANEXO II. GLOSARIO IBEROAMERICANO DE TÉRMINOS V.2019**

**Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ)**

® No. M-82584

© FUNDACION INBEROAMERICANA PARA LA GESTION DE LA CALIDAD

Reservados todos los derechos. Este material puede ser reproducido total o parcialmente por métodos electrónicos o convencionales siempre que se cite la fuente: Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad.

## Glosario Iberoamericano de Términos V.2019

**Acción de Mejora:** Acción orientada a la eliminación o minoración de una situación identificada como débil tras la realización de un proceso de evaluación. Las acciones correctivas y preventivas estarían dentro de este concepto.

**Alianzas:** Relaciones de trabajo entre dos o más partes que crean un valor aportado (valor añadido) para el cliente.

**Análisis de Modo y Efecto de Falla / Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMED/AMFE):** Método para la priorización de los riesgos y la toma de acciones preventivas dirigidas a su reducción.

**Aprendizaje Organizacional:** Proceso de mejora de la Organización que genera innovación y procesos de cambio, basado en las "lecciones aprendidas" que se derivan del análisis de la realidad. El aprendizaje organizacional requiere la implementación de una Cultura del Aprendizaje que conlleva una actitud abierta hacia la realidad.

Entre los elementos críticos que favorecen el aprendizaje organizacional se encuentran: la existencia de una cultura del cambio y de aprendizaje, la gestión del conocimiento, la orientación hacia el cliente, la capacidad de respuesta, el nivel de madurez de la organización, la motivación del personal.

**Asociación:** Unión de organizaciones y/o personas por un fin común.

**Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**B2B:** Abreviatura del inglés "Business to Business" que sirve para describir la comunicación directa o canal sin intermediarios entre organizaciones.

**Benchmarking (2):** Metodología que consiste en comparar los procesos y las prestaciones de los productos y servicios de una organización, con los de los líderes reconocidos a fin de identificar oportunidades para la mejora de la calidad.

**BIG DATA:** Gestión analítica y masiva de datos e inteligencia de la información.

**Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Nota 1:** El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

**Nota 2:** "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

**Capacidad de Respuesta:** Agilidad, rapidez y eficacia en satisfacer las demandas de los clientes y de las partes interesadas.

**Capital Intelectual:** Cualquier factor que contribuya a los procesos de generación de valor de la compañía, y que esté de manera más o menos directa, bajo el control de la propia compañía.

**Certificación:** Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas.

**Nota 1:** La certificación de un sistema de gestión a veces también se denomina registro.

**Nota 2:** La certificación es aplicable a todos los objetos de evaluación de la conformidad, excepto a los propios organismos de evaluación de la conformidad, a los que es aplicable la acreditación.

**Cliente / Ciudadano / Usuario Externo:** Organización o persona externa a la entidad que recibe un producto o servicio.

**Cliente / Ciudadano / Usuario Interno:** Organización o persona que recibe un producto o servicio, y que pertenece a la misma entidad que el suministrador.

**COBIT:** Guía de mejores prácticas dirigida al control y supervisión de las tecnologías de la información.

**Competencia (del personal):** Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

**Nota 1:** El término competencia generalmente es sinónimo de la capacidad de resolver problemas en un determinado contexto.

**Nota 2:** Cuando el contexto es el profesional, puede hablarse de "competencia profesional".

**Compliance:** Conjunto de procedimientos y buenas prácticas adaptadas por las organizaciones para identificar riesgos operativos y legales a los que se enfrentan y adaptar necesidades internas de prevención, gestión, control y reacción a los mismos.

**Cuadro de Mando:** Herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones, y que recoge un conjunto coherente de indicadores que proporcionan a la alta dirección y a las funciones responsables una visión comprensible del negocio o de su área de responsabilidad. La información aportada por el cuadro de mando, permite enfocar y alinear los equipos directivos, las unidades de negocio, los recursos y los procesos con las estrategias de la organización.

**Cuadro de Mando Integral:** véase cuadro de mando.

**Coaching:** Método de acompañamiento, instrucción y entrenamiento de una persona o grupo de personas, con el objetivo de conseguir una meta o desarrollar habilidades específicas.

**CRM:** Customer relationship management, (sistemas de gestión de las relaciones con los clientes).

**Dashboard:** Representación gráfica de la tabla de indicadores.

**Delaciones:** denuncia anónima a las autoridades sobre hechos que pueden ser delictivos.

**Delegación de Autoridad (Empowerment)** : Con relación a la gestión del liderazgo, esta práctica promueve la asunción creciente de responsabilidades entre los subordinados, cuya puesta en marcha requiere previamente su capacitación, entrenamiento e información. Esta práctica conduce a la mejora del rendimiento de la organización.

**Despliegue de Objetivos** : Método para transformar de forma coordinada, los objetivos globales o estratégicos de una organización, en objetivos operativos o de detalle.

**Diagrama DAFO/FODA (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades)** : Gráfico resumen cuyo objetivo consiste en concretar, la evaluación de los puntos fuertes y débiles de la empresa (competencia o capacidad para generar y sostener sus ventajas competitivas) con las amenazas y oportunidades externas, en coherencia con la lógica de que la estrategia debe lograr un adecuado ajuste entre su capacidad interna y su posición competitiva externa.

**Diagrama de Afinidad:** Herramienta que sintetiza un conjunto de datos verbales (ideas, opiniones, temas, expresiones, etc.) agrupándolos en función de las relaciones naturales que existen entre ellos.

**Nota:** El diagrama de afinidad se basa, por tanto, en el principio de que muchos de estos datos verbales son afines, por lo que pueden reunirse bajo unas pocas ideas generales.

**Diagrama de Causa-Efecto (diagrama de espina de pescado o de Ishikawa):** Herramienta que se utiliza para reflexionar sobre las relaciones que existen entre un efecto dado y sus causas potenciales, y su representación gráfica.

**Diagrama de Flujo:** Es una representación con imágenes de las etapas de un proceso, útil para investigar las oportunidades de mejora al obtener un conocimiento detallado del modo real de funcionamiento del proceso en ese momento.

**Diagrama de Pareto:** Gráfico de barras ordenadas de mayor a menor frecuencia, que compara la importancia de los diferentes factores que intervienen en un problema y ayuda a identificar cuáles son los aspectos prioritarios que deben tratarse.

**Digitalización:** Proceso tecnológico que permite pasar datos en estado analógico a soporte digital. Relacionado con la Transformación Digital que se está produciendo.

**DOE (Design of experiments - Diseño de experimentos) (2):** Disciplina estadística desarrollada para el estudio, análisis y comprensión de la variabilidad de los procesos y datos.

**Nota:** Esta disciplina consiste en realizar una o varias pruebas en las que se inducen cambios deliberadamente en las variables de entrada del sistema posibilitando así la identificación de las causas que originan los cambios en la respuesta.

**Economía Circular:** Sistema de aprovechamiento de los recursos donde prima la reducción, la reutilización y el reciclaje de los elementos.

**Economía GIG:** Economía colaborativa, trabajo independiente, movilidad, trabajo por proyectos, múltiples pagadores, etc.

**Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Empresa Sostenible:** Es aquella que crea valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, tanto en su entorno inmediato como en el planeta en general.

**Enfoque al Cliente / Ciudadano/ Usuario:** Método de Gestión, basado en identificar y desplegar internamente los requisitos cuyo desarrollo satisface las necesidades y expectativas de los clientes / ciudadanos, y en priorizar coherentemente los procesos de la organización que repercuten en su satisfacción.

**E-Procurement:** Compra y venta de trabajos y servicios, negocio a negocio o, negocio a consumidor.

**Equipo de Mejora:** Órgano de participación en la mejora continua de la calidad, cuya misión es identificar, analizar y proponer soluciones a actividades o soluciones de trabajo potencialmente mejorables del propio trabajo o actividad.

**Nota 1:** La actuación de los equipos de mejora se sustenta en el reconocimiento de que la calidad es competencia de todos y que quienes mejor conocen los procesos de trabajo son quienes los realizan diariamente.

**Nota 2:** Los equipos de mejora pueden estar constituidos por personas de diferentes unidades y perfiles profesionales, ya que lo que cuenta es el análisis que se realiza de sus propios procesos de trabajo y las propuestas que se logran para mejorar dichos procesos.

**Estrategia:** Planes estructurados para lograr los objetivos.

**Evaluación 360° (Feedback 360°):** Método para determinar la eficacia del liderazgo, que consiste en la evaluación del individuo por todas las personas que trabajan con él (compañeros, subordinados y jefes), mediante un mismo sistema de medida.

**FIFO (First In First Out – lo primero que entra es lo primero que sale) (2):** sistema de rotación de productos almacenados, para prevenir su caducidad.

**Gestión Basada en Hechos:** Tipo de gestión cuyas decisiones se soportan en el análisis de datos.

**Gestión de la Calidad Total:** Sistemática de gestión a través de la cual la empresa identifica, acepta, satisface y supera continuamente las expectativas y necesidades de todo el colectivo humano relacionado con ella (clientes, empleados, directivos, proveedores, etc.) con respecto a los productos y servicios que proporciona.

**Gestión del Cambio:** Parte de la gestión, empleada en aprovechar los cambios del entorno para el bien de la organización a través de la implementación de una “Cultura del Cambio”.

**Gestión del Conocimiento:** Es la gestión del capital intelectual en una organización, con la finalidad de añadir valor a los productos y servicios que ofrece la organización en el mercado y de diferenciarlos competitivamente.

**Gestión del Riesgo:** Parte de la gestión que consiste en desarrollar y coordinar acciones orientadas a mantener los riesgos de efectos adversos a una organización, dentro de los límites asumidos por la misma.

**Nota 1:** La gestión del Riesgo puede entrañar el desarrollo de políticas de actuación, actividades de identificación y valoración de los riesgos, prevención, mitigación, preparación para emergencias y recuperación post impacto.

**Globalización:** Proceso económico, político, social, empresarial y cultural a escala mundial, que hace que los mercados, sociedades y culturas estén interconectadas.

**Gestión de las diversidades:** En términos de armonización e integración en las organizaciones de múltiples generaciones, perfiles distintos y diversas culturas.

**Grado de Satisfacción del Cliente / Ciudadano / Usuario:** Nivel que refleja la percepción del cliente sobre el índice en que se han cumplido sus requisitos.

**Grupo de interés:** Grupo de organizaciones y/o personas con un interés u objetivo compartido.

**Gestión Integrada:** Parte de la gestión general de la organización que determina y aplica la Política Integrada de gestión. Normalmente surge de la integración de al menos los sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud.

**Herramientas de Marketing:** Conjunto de principios y prácticas que se llevan a cabo con el fin de incrementar la demanda, fidelizar clientes o mejorar su posición o imagen en el mercado o ante la sociedad.

**I+D+I:** Investigación, Desarrollo e Innovación.

**Indicador:** Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

**Índice de Capacidad de Proceso:** Índice que describe la capacidad de un proceso en relación con la tolerancia especificada.

**Innovación:** Actividad cuyo resultado es la obtención de nuevos productos, servicios o procesos, o mejoras sustancialmente significativas de los ya existentes .

Las actividades de innovación son: incorporación de tecnologías materiales e inmateriales, diseño, equipamiento e ingeniería, lanzamiento de la producción, comercialización o puesta en marcha de nuevos productos, servicios y procesos.

Se distingue entre:

a) **Innovación en tecnología:** Actividad de generación y puesta a punto de nuevas tecnologías en el mercado que, una vez consolidadas, empezarán a ser usadas por otros procesos innovadores asociados a productos, servicios y procesos.

b) **Innovación tecnológica:** Actividad de incorporación, en el desarrollo de un nuevo producto, servicio o proceso, de tecnologías básicas existentes y disponibles en el mercado.

c) **Innovación en la gestión:** Mejoras relacionadas con la manera de organizar los recursos para conseguir productos, servicios o procesos innovadores.

**ISO 9001:2015:** Norma Internacional que especifica requisitos de Gestión de la Calidad, cuyo objetivo final es la satisfacción de los clientes. La última actualización de esta norma es del año 2015 y se aplica en más de 140 países, siendo utilizada universalmente para la evaluación de los suministradores y demostrar la conformidad (certificación).

**Nota:** las normas ISO son desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización (ISO), y adoptadas en cada país por los Organismos de Normalización autorizados.

**ISO 14001: 2015:** Norma Internacional que especifica requisitos de Gestión Ambiental para desarrollar un sistema de gestión ambiental que contemple el cumplimiento de la legislación, y los impactos ambientales significativos. Esta norma se utiliza también para demostrar la conformidad (certificación) de la gestión ambiental.

**ISO 45001:2018:** Norma que sustenta el sistema efectivo de gestión de la salud y la seguridad organizacional

**ISO 27000:** Es una Norma internacionalmente aceptada que fija los estándares de seguridad en la información, para desarrollar, implementar y mantener las especificaciones de dichos sistemas.

**ITIL:** Conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de las tecnologías de la información.

**JIT (Just in Time – Justo a tiempo):** Método logístico para la disminución de los suministros almacenados por el cliente, basado en una estrecha colaboración cliente-suministrador que permite la rápida entrega de pequeños pedidos en función de las necesidades del Departamento de Producción.

**Liderazgo:** Proceso de dirigir y orientar las actividades de los miembros en un grupo, influyendo en él para encauzar sus esfuerzos hacia la consecución de una meta o metas específicas.

**Liderazgo Distribuido:** Alternativa a los modelos de liderazgo jerárquico. Este concepto incide en que el liderazgo es una propiedad de los grupos y organizaciones, y no de la personalidad. Es un liderazgo más compartido, democrático, delegado, etc.

**Mapa de Procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una Organización.

**Nota:** El mapa de procesos es una herramienta de gran utilidad para la evaluación de los procesos de trabajo, ya que contribuye a hacer visible el trabajo que se lleva a cabo en una empresa de una forma distinta a como normalmente se percibe.

**Memoria de Sostenibilidad:** Documento que informa sobre las actividades y resultados de una organización en los ámbitos económico, social y ambiental con el objetivo, de informar y de obtener una mejora de su reputación corporativa, y una discriminación positiva de las partes interesadas en su toma de decisiones. Aquellas que se elaboran bajo el criterio GRI (Global Reporting Initiative ) están avaladas y se certifican con el sello de Naciones Unidas .

**Metas:** Conjunto de requisitos detallados de actuación, cuantificados siempre que sea posible, aplicables a la organización o a partes de esta.

**Misión:** Declaración que describe el propósito o razón de ser de una organización.

**MVP:** Cultura de la experimentación (producto más valioso).

**Nivel de Madurez:** Medida de la capacidad de una organización para alcanzar resultados a través de su conocimiento y experiencias en la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.

**Norma:** Documento, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características de las actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado.

**Nota:** Las normas deberían estar basadas en resultados consolidados por la ciencia, la técnica y la experiencia y estar dirigidas a la promoción de un beneficio óptimo para la comunidad.

**Objetivo:** Algo ambicionado o pretendido. Los objetivos definen “qué” hay que hacer y es medible su grado de consecución.

**Objetivos de desarrollo Sostenible (ODS):** Son los 17 objetivos que el 25 de septiembre de 2015 aprobaron 193 líderes mundiales en la ONU, con el fin que en el año 2030 se trate de: erradicar la pobreza, combatir la desigualdad y la injusticia y solucionar el cambio climático.

## **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



**Oportunidad de Mejora:** Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.

**OHSAS:** Es una especificación / Norma internacionalmente aceptada, que define los requisitos para el establecimiento, implementación y operación de un Sistema de Seguridad y Salud efectiva en las organizaciones.

**PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) (2):** ciclo de mejora continua o ciclo de Deming. Se representa en inglés como ciclo PDCA (plan, do, check, act).

**Plan Estratégico:** Proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias.

**Nota 1** – El plan estratégico comienza dando respuesta a estas tres preguntas: - ¿Dónde estamos hoy? - ¿Dónde queremos ir? - ¿Cómo podemos llegar donde queremos ir?.

**Nota 2** – Normalmente el Plan Estratégico se despliega a corto plazo a través de los Planes de Gestión.

**Plan de Gestión o de Negocio:** documento que especifica los objetivos a alcanzar por una organización o parte de ella para un periodo determinado, así como las funciones responsables de su gestión y los plazos de ejecución previstos.

**Nota 1:** Normalmente el Plan de Gestión complementa el Plan Estratégico, al basarse en sus estrategias para desarrollar y detallar los objetivos a corto plazo.

**Nota 2:** Habitualmente en la empresa los planes de gestión son anuales.

**Nota 3:** El plan de gestión puede complementarse con un plan de actuación.

**Plan de mejora:** Conjunto de medidas para mejorar los aspectos puestos de manifiesto en el proceso de evaluación.

**Parámetro:** Dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación.

**Parte Interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.

**Nota:** Un grupo puede ser una organización, parte de ella, o más de una organización.

**"Poka-Yoke":** Conjunto de reglas y técnicas diseñadas para "prevenir errores" en un proceso o producto. Cuando se utiliza conjuntamente con metodologías de inspección apropiadas, Poka Yoke da como resultado mejoras sustanciales en la calidad y en la duración del ciclo.

**Nota 1:** La expresión "poka-yoke" proviene del japonés y está formada por las palabras: "poka", evitar y "yokeru", error inadvertido.

**Nota 2:** "Poka-yoke" se plasma en dispositivos mecánicos o electrónicos, sencillos o complejos, que se incluyen en el proceso productivo o en el diseño de productos o procesos para evitar que se cometan errores.

**Política de la Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Política Integrada de Gestión:** Directrices y objetivos generales de una organización, expresados formalmente por la alta dirección y relacionados con la gestión integrada de los sistemas.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Proceso Crítico:** Proceso que incide de manera significativa en los objetivos estratégicos y que es determinante para el éxito del negocio.

**Proceso de Mejora:** Proceso sistemático de adecuación de la organización a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de clientes/ ciudadanos / usuarios y otras partes interesadas, realizada mediante la identificación de oportunidades de mejora, y la priorización y ejecución de proyectos de mejora.

**Producción Ajustada (Lean Manufacturing):** Enfoque que persigue una mejora simultánea en todas las métricas de funcionamiento en fabricación mediante la eliminación del desperdicio, haciendo un uso inteligente de sus recursos, a través de proyectos que cambian la organización física del trabajo en la línea de fabricación, en la logística y en el control de producción a través de toda la cadena de suministro, y en la forma en que se aplica el esfuerzo humano, tanto en las tareas de producción como en las de apoyo.

**Propietario del Proceso:** Persona responsable de la gestión del proceso asignado y por tanto de sus resultados, de su rentabilidad y de la organización necesaria para el óptimo funcionamiento del proceso.

**QFD (Quality Function Deployment – Despliegue de la función calidad) (2):** Sistema que busca centrar el diseño de los productos y servicios en dar respuesta a las necesidades de los clientes / ciudadanos / usuarios. Esto significa alinear lo que el cliente requiere con lo que la organización produce.

**Redes de Contactos y de Colaboración:** Relaciones con individuos y organizaciones de partes interesadas cuyo conjunto supone un activo intangible, al servir para desarrollar con mayor eficacia, rentabilidad y rapidez las actividades y gestiones de la propia organización.

**Redes sociales:** Estructura social compuesta por personas conectadas por uno o varios tipos de relaciones, con intereses comunes o que comparten algún tipo de conocimiento. Con el auge de internet estos se han popularizado, existiendo una amplia variedad, dependiendo de los diferentes grupos de interés.

**Responsabilidad Social:** Conjunto de obligaciones legales y compromisos voluntarios y éticos, nacionales e internacionales con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la existencia, actividad y operación que las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. La Responsabilidad Social afecta a la propia gestión de las organizaciones, tanto en sus actividades productivas y comerciales, como en sus relaciones con los grupos de interés.

**Riesgo Ambiental:** Combinación de la frecuencia o probabilidad que puedan derivarse de la materialización de un daño para el medio ambiente.

**Riesgo Laboral:** Combinación de la frecuencia o probabilidad que puedan derivarse de la materialización de un daño para la salud de los trabajadores.

**Nota:** El concepto de riesgo siempre tiene dos elementos: la frecuencia con la que se materializa un riesgo y las consecuencias que de él puedan derivarse.

**Satisfacción del Cliente / Ciudadano / usuario:** Percepción del cliente / ciudadano / usuario sobre el grado en que han cumplido sus requisitos.

**Seis Sigma:** Filosofía de trabajo y estrategia de negocios, basada en el enfoque hacia el cliente, en un manejo eficiente de los datos y metodologías y diseño robustos, que permite eliminar la variabilidad en los procesos y alcanzar un nivel de defectos menor o igual a 3 ó 4 defectos por millón.

**Segmentar resultados:** Proceso por el cual se clasifican los resultados de acuerdo con una determinada característica que sea de utilidad a la empresa, con el fin de facilitar su interpretación.

**Sistema de Gestión Ambiental:** Parte de la gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental, y para gestionar sus aspectos ambientales.

La gestión alcanza al establecimiento de objetivos, a la estructura de la organización, la planificación, la planificación de actividades, las responsabilidades, los procesos y procedimientos, y los recursos.

**Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales:** Parte del sistema general de gestión de la organización que define la política de prevención, y que incluye la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para llevar a cabo dicha política.

**Sistema Integrado de Gestión:** Conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión integrada de los sistemas.

**Sostenibilidad:** Se logra cuando la satisfacción de las necesidades presentes , no compromete la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades , lográndose un equilibrio entre los aspectos económicos , sociales y ambientales .

**Visión:** Declaración en la que se describe cómo desea que sea la organización en el futuro.