

# questionario de autoevaluación justificado

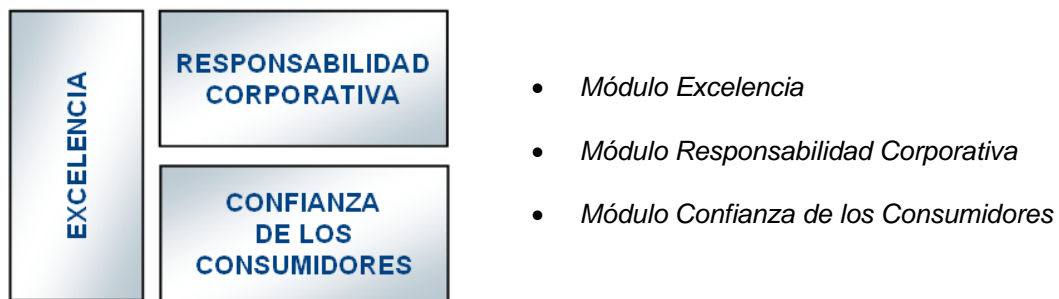




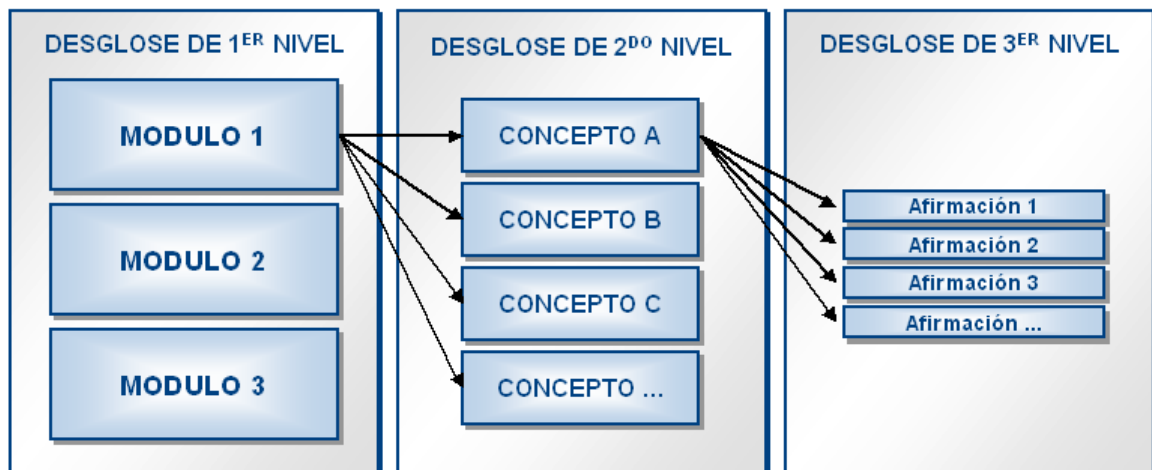
## INTRODUCCIÓN AL CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN JUSTIFICADO

El presente Cuestionario de Autoevaluación Justificado constituye el Modelo de referencia para la obtención de la Marca de Garantía de Madrid Excelente para aquellas empresas que lo soliciten. Así mismo, el presente Cuestionario es guía de referencia tanto para la **Autoevaluación** por parte de la Organización solicitante de la Marca, como para su **Evaluación** y emisión del correspondiente Informe de Evaluación según el Modelo de Gestión de la Marca de Garantía Madrid Excelente.

El **Modelo de referencia para la obtención de la Marca de Garantía Madrid Excelente** está compuesto por **tres Módulos** perfectamente diferenciados:



Cada uno de los **Módulos** está compuesto por una serie de **Conceptos** y cada uno de los Conceptos tiene asociadas una serie de **Afirmaciones**, de acuerdo al siguiente esquema:



Cada una de las **Afirmaciones** contempladas en el presente documento está estructurada de la siguiente forma:

1. La **Afirmación** propiamente dicha y que constituye una declaración sobre la que se posiciona la Organización que se evalúa.
2. Una **Escala de Valoración** con una puntuación que oscila de 0 a 10. La Organización Evaluada marca con una "X" la posición en la que se encuentra. La **Tabla Referencia** que sirve como orientación general al posicionamiento de la Organización evaluada frente a cada una de las Afirmaciones es la siguiente:

0	2,5	5	7,5	10
<b>Ningún avance</b>	<b>Cierto avance</b>	<b>Avance significativo</b>	<b>Avance sistemático</b>	<b>Avance sistemático y con revisión</b>
<i>Apenas pasa nada; quizás algunas buenas ideas que no se han concretado</i>	<i>Indicios de que realmente se está produciendo algo. Éxito en algunas aplicaciones y Resultados aislados. Revisiones ocasionales y aleatorias</i>	<i>Éxito en las aplicaciones y Resultados visibles. Existen Revisiones que se han traducido en mejoras</i>	<i>Clara evidencia de que se aborda este tema correctamente. Muy buenos Resultados. Revisiones y mejoras regulares y rutinarias que se traducen en mejoras sistemáticamente</i>	<i>Planteamiento o Resultados excelentes. Solución o resultado que sirve de modelo universal y difícilmente podría mejorarse</i>

3. Un **Apartado de Texto Libre** en el que la Organización evaluada describe, de forma tan detallada como sea necesario, los siguientes aspectos:
- Las **Evidencias** o datos y hechos objetivos que respaldan el posicionamiento que toma la Organización Evaluada en la Escala de Valoración.
  - El **Alcance** o sistemática de las Evidencias aportadas y el grado de implantación y penetración de las mismas en todas las áreas de la Organización.
  - Información Numérica** adicional y **Gráficas** ilustrativas que apoyen las evidencias aportadas.

Si la Organización evaluada lo estima oportuno puede aportar, como **Anexo al Cuestionario**, toda aquella información en forma de tabla de datos, gráfico ilustrativo y documentación adicional que complemente la información del **Apartado de Texto Libre** y ayude a comprender la evolución y resultados de la Organización.

**MÓDULO EXCELENCIA**

**CONCEPTO 1: ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS**

AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1.1 En la concepción de la Política y Estrategia se han tenido en cuenta y consideran las necesidades y expectativas de todos los Grupos de Interés (Accionistas, Clientes, Clientes Potenciales, Empleados, Sociedad, etc.) que interactúan con la Organización así como también sobre el comportamiento del Mercado y su competencia.											

**TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO**

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las Evidencias y su Alcance que soportan el posicionamiento de la Organización

---

Como se observa en la representación del Modelo de referencia de la Marca de Garantía Madrid Excelente, aspectos analizados en el “Módulo Excelencia” (basado en los **Conceptos Fundamentales de la Excelencia** y representado de forma vertical) abarcan tanto aspectos relativos al “Módulo Responsabilidad Corporativa” como del “Módulo Confianza de los Consumidores”. El Modelo de referencia de la Marca de Garantía Madrid Excelente profundiza en estos dos aspectos de la gestión de las organizaciones y les otorga una importancia relativa adicional.

La **Coherencia del Modelo** se constata en la relación existente entre los diferentes Módulos y el hecho de que determinados aspectos se analizan desde diferentes perspectivas en función del Módulo. Al cumplimentar el Cuestionario Justificado **no es necesario repetir las mismas evidencias en las diferentes afirmaciones relacionadas**, bastará con **hacer una referencia** a la Afirmación en la que se han recogido previamente y especificar las evidencias adicionales, en caso de existir, que completen el enfoque a desarrollar en función de la distinta perspectiva desde la que se analice.

En caso de que alguna de las Afirmaciones contempladas el Cuestionario de Autoevaluación Justificado **no sea de aplicación** para la Organización evaluada, se deja el apartado **Escala de Valoración** sin marca y se indica en el **Apartado de Texto Libre**. Dicha Afirmación no se tendrá en cuenta para calcular el nivel de madurez de la Organización evaluada.

Una vez completado, en el mismo soporte digital entregado, el Cuestionario de Autoevaluación por parte de la organización solicitante para cada una de las afirmaciones que sean de aplicación, tanto en la Escala de Valoración como en el Apartado de Texto Libre con sus correspondientes anexos (en su caso), deberá remitir dicho soporte a las oficinas de la Fundación Madrid por la Excelencia: c/Velázquez, 53, Entreplanta Izq., C.P. 28001 Madrid.

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 1: ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1.1	En la definición de la Política y Estrategia se recogen y consideran las necesidades y expectativas de todos los Grupos de Interés (Accionistas, Clientes, Clientes Potenciales, Proveedores, Empleados, Sociedad, etc.) que interactúan con la Organización, así como datos sobre el comportamiento del Mercado y la Competencia.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 1: ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS</b>												
<b>Nº</b>	<b>AFIRMACIÓN</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1.1.2	Se define e implanta una Estrategia Económica-Financiera (Ingresos, Gastos, Inversiones, Riesgos,...), integrada y alineada con la Política y Estrategia de la Organización y se plasma en un Presupuesto Anual.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
<b>0</b>	<b>2,5</b>	<b>5</b>	<b>7,5</b>	<b>10</b>								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 1: ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1.3	Se definen Objetivos y se miden de forma periódica y sistemática aquellos Resultados que son Clave para la Organización, y especialmente los Económico-Financieros.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												



<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 1: ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1.4	Los Objetivos definidos por la Organización son exigentes y adecuados a cada situación y los Resultados muestran una tendencia positiva en los últimos años.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 1: ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1.5	Si alguno de los Resultados de la Organización no refleja una tendencia positiva se averiguan las causas y se establecen e implantan los Planes de Mejora oportunos.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 1: ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1.6	Se comparan los Resultados con los de otras Organizaciones o el Sector y la progresión de la situación competitiva resulta claramente favorable.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 2: ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.2.1	Se identifican inequívocamente cuales son los Clientes y Clientes Potenciales, segmentándolos e identificando aquellos aspectos que más influyen en su nivel de satisfacción.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 2: ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>												
<b>Nº</b>	<b>AFIRMACIÓN</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1.2.2	Se investigan las necesidades y expectativas del Mercado y de los Clientes respecto de los Productos/Servicios ofertados, y se utiliza dicha información para su adecuación y mejora.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
<b>0</b>	<b>2,5</b>	<b>5</b>	<b>7,5</b>	<b>10</b>								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 2: ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.2.3	La Organización se asegura que las características y prestaciones de los Productos/Servicios que comercializa responden a las especificaciones de su diseño.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 2: ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.2.4	La Organización dispone de un Sistema de Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de Clientes.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 2: ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.2.5	Se definen Objetivos y se miden de forma periódica y sistemática aquellos aspectos relacionados con la satisfacción del Cliente (Accesibilidad, Comunicación, Calidad, Entrega, ...)											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												



<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 2: ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.2.6	Los Objetivos definidos por la Organización respecto al grado de satisfacción de los Clientes son exigentes y adecuados a cada situación y los Resultados muestran una tendencia positiva en los últimos años.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 2: ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.2.7	Si alguno de los Resultados respecto al grado de satisfacción de los Clientes no refleja una tendencia positiva se averiguan las causas y se establecen e implantan los Planes de Mejora oportunos.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 2: ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.2.8	Se comparan los Resultados respecto al grado de satisfacción de los Clientes con los de otras Organizaciones o el Sector y la progresión de la situación competitiva resulta claramente favorable.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 3: LIDERAZGO Y COHERENCIA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.3.1	Se ha definido la Misión (la “finalidad” o “razón de ser” de la Organización), la Visión (una declaración del tipo de Organización que se desea “ser” y “ser percibida”) y Valores de la Organización.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 3: LIDERAZGO Y COHERENCIA</b>												
<b>Nº</b>	<b>AFIRMACIÓN</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1.3.2	Los Gestores de la Organización comunican personalmente la Política y Estrategia de la Organización y se aseguran de su correcto entendimiento a todos los niveles.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
<b>0</b>	<b>2,5</b>	<b>5</b>	<b>7,5</b>	<b>10</b>								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 3: LIDERAZGO Y COHERENCIA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.3.3	El comportamiento de los Gestores de la Organización es coherente con los Valores de la Organización, actúan siempre como modelos de referencia y dan ejemplo con el quehacer cotidiano.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 3: LIDERAZGO Y COHERENCIA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.3.4	Los Gestores de la Organización promueven el desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión eficiente que permite desplegar la Política y Estrategia de la Organización, así como definir objetivos asociados.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 3: LIDERAZGO Y COHERENCIA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.3.5	Los Gestores de la Organización se relacionan con todos los Grupos de Interés (Accionistas, Clientes, Clientes Potenciales, Empleados, Proveedores, Sociedad, etc.) procurando comprender y dar respuesta a sus necesidades.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												



<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 3: LIDERAZGO Y COHERENCIA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.3.6	Los Gestores de la Organización se ocupan de desarrollar y utilizar canales de comunicación bidireccional con sus empleados para escuchar sus aportaciones y/o quejas.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 3: LIDERAZGO Y COHERENCIA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.3.7	Los Gestores de la Organización apoyan a sus empleados y les ayudan, facilitando los medios y recursos necesarios, a conseguir sus objetivos.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 3: LIDERAZGO Y COHERENCIA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.3.8	Los Gestores de la Organización apoyan, financian y facilitan que se emprendan iniciativas y actividades de mejora.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 3: LIDERAZGO Y COHERENCIA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.3.9	Los Gestores de la Organización reconocen adecuadamente los logros, éxitos y esfuerzos de individuos y equipos, tanto de dentro como de fuera de la Organización.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 4: GESTIÓN POR PROCESOS Y HECHOS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.4.1	La secuencia de actividades que configuran los Procesos Clave de la Organización (aquellos que añaden valor a los productos o servicios) y la participación y responsabilidades de cada uno de los empleados en los mismos, es conocida por todos.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 4: GESTIÓN POR PROCESOS Y HECHOS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.4.2	Se han identificado aquellos Procesos que dan Soporte a las operaciones de la Organización.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 4: GESTIÓN POR PROCESOS Y HECHOS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.4.3	La Organización dispone de Procesos específicos para el desarrollo e implantación de la Política y Estrategia.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 4: GESTIÓN POR PROCESOS Y HECHOS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.4.4	La Organización dispone de un Sistema de Medición de Procesos que permite establecer y cuantificar sus objetivos de rendimiento y evaluar los resultados obtenidos.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización												



<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 4: GESTIÓN POR PROCESOS Y HECHOS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.4.5	Se descomponen los objetivos y metas de la Organización a través de los distintos niveles, llegando hasta la definición y seguimiento de los objetivos individuales y de equipo.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 4: GESTIÓN POR PROCESOS Y HECHOS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.4.6	Los procesos se gestionan de forma global, buscando la optimización y resolviendo las interfases, tanto internas como externas (proveedores, administración, etc.).											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 4: GESTIÓN POR PROCESOS Y HECHOS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.4.7	Se aplican Estándares de Gestión universalmente conocidos como Normativas ISO, Gestión Medioambiental, Prevención de Riesgos Laborales, etc.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 5: DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.5.1	Se desarrolla, a través de un proceso formal, un Plan específico de Recursos Humanos (dentro de un Plan de Negocio global) que contempla implicaciones tales como remuneración, reorganización, contratación, ascensos, reconocimientos, beneficios sociales, etc.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 5: DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.5.2	Se implica a las Personas de la Organización y Representantes en el desarrollo de los Planes de Recursos Humanos y desarrollo de carreras profesionales.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 5: DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.5.3	Se identifican los conocimientos y las capacidades del Personal y se elabora el perfil de cada uno de ellos.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 5: DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.5.4	De forma alineada con la Política y Estrategia de la Organización se diseñan, revisan y evalúan Planes de Formación para todos los empleados.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 5: DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.5.5	Se estimula, anima y capacita a las Personas para que tomen iniciativas y potenciar su creatividad.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												



<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 5: DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS</b>												
<b>Nº</b>	<b>AFIRMACIÓN</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1.5.6	Se identifican las necesidades de comunicación, se asegura la efectividad de los canales, verticales (en ambos sentidos) y horizontales, y se utilizan para compartir el conocimiento.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
<b>0</b>	<b>2,5</b>	<b>5</b>	<b>7,5</b>	<b>10</b>								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 5: DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS</b>												
<b>Nº</b>	<b>AFIRMACIÓN</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1.5.7	Se definen diferentes niveles de Beneficios Sociales (planes de pensiones, asistencia sanitaria, ayudas infantiles, etc.) y se ofrece al Personal instalaciones y servicios de alta calidad.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
<b>0</b>	<b>2,5</b>	<b>5</b>	<b>7,5</b>	<b>10</b>								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 5: DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.5.8	Se recoge formalmente la opinión del Personal y su nivel de satisfacción global, estableciendo encuestas u otros canales.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 5: DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.5.9	Los Objetivos definidos por la Organización respecto al grado de satisfacción del Personal son exigentes y adecuados a cada situación y los Resultados muestran una tendencia positiva en los últimos años.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 5: DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.5.10	Si alguno de los Resultados respecto al grado de satisfacción del Personal no refleja una tendencia positiva se averiguan las causas y se establecen e implantan los Planes de Mejora oportunos.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 5: DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.5.11	Se comparan los Resultados respecto al grado de satisfacción del Personal con los de otras Organizaciones o el Sector y la progresión de la situación competitiva resulta claramente favorable.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 6: PROCESO CONTINUO DE APRENDIZAJE, INNOVACION Y MEJORA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.6.1	Se evalúan y comprenden los resultados de mediciones anteriores y la Organización utiliza dicha información para aprender y mejorar de manera continua.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 6: PROCESO CONTINUO DE APRENDIZAJE, INNOVACION Y MEJORA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.6.2	Se comprenden y anticipan las necesidades y expectativas actuales y futuras de Clientes y Clientes Potenciales mediante actividades de recogida y análisis de información y la Organización utiliza dicha información para aprender y mejorar de manera continua.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												



<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 6: PROCESO CONTINUO DE APRENDIZAJE, INNOVACION Y MEJORA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.6.3	Se comprenden y anticipan las necesidades y expectativas actuales y futuras de Proveedores y Partners mediante actividades de recogida y análisis de información y la Organización utiliza dicha información para aprender y mejorar de manera continua.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 6: PROCESO CONTINUO DE APRENDIZAJE, INNOVACION Y MEJORA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.6.4	Se comprenden y anticipan las necesidades y expectativas actuales y futuras de Empleados y Accionistas mediante actividades de recogida y análisis de información y la Organización utiliza dicha información para aprender y mejorar de manera continua.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 6: PROCESO CONTINUO DE APRENDIZAJE, INNOVACION Y MEJORA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.6.5	Se evalúan y comprenden los resultados de los indicadores internos de rendimiento y la Organización utiliza dicha información para aprender y mejorar de manera continua.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 6: PROCESO CONTINUO DE APRENDIZAJE, INNOVACION Y MEJORA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.6.6	Se evalúa y comprende el resultado final de las actividades de aprendizaje (aquellas actividades realizadas por la Organización que le ayudan a aprender de sus propias operaciones) y la Organización utiliza dicha información para aprender y mejorar de manera continua.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 6: PROCESO CONTINUO DE APRENDIZAJE, INNOVACION Y MEJORA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.6.7	Se analizan y comprenden las cuestiones Sociales, Medioambientales y Legales y la Organización utiliza dicha información para aprender y mejorar de manera continua.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 6: PROCESO CONTINUO DE APRENDIZAJE, INNOVACION Y MEJORA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.6.8	Se identifica, analiza y comprende el impacto de las nuevas tecnologías así como su apoyo a la mejora y la Organización utiliza dicha información para aprender y mejorar de manera continua.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 6: PROCESO CONTINUO DE APRENDIZAJE, INNOVACION Y MEJORA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.6.9	Se definen procesos específicos para identificar y priorizar oportunidades de mejora continua y drástica, así como otros cambios.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 6: PROCESO CONTINUO DE APRENDIZAJE, INNOVACION Y MEJORA</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.6.10	Se estimula el talento creativo e innovador de Empleados, Clientes y Partners, para que repercuta sobre mejoras concretas.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización												



<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 7: DESARROLLO DE ALIANZAS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.7.1	Se identifican las oportunidades para establecer Alianzas Clave con otras Organizaciones y con la Comunidad, para apoyar el despliegue de la Política y Estrategia.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 7: DESARROLLO DE ALIANZAS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.7.2	Se suscitan sinergias trabajando conjuntamente con Partners y Proveedores para mejorar Procesos y añadir valor a la cadena Cliente / Proveedor.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 7: DESARROLLO DE ALIANZAS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.7.3	Se identifican las competencias clave de los Partners y se aprovechan para apoyar el desarrollo mutuo.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 7: DESARROLLO DE ALIANZAS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.7.4	Se dispone de metodologías/procesos de trabajo específicos para el desarrollo, conjuntamente con los Partners de la Organización, de nuevos Productos/Servicios que añadan valor a los Clientes.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 7: DESARROLLO DE ALIANZAS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.7.5	Se asegura que la vocación y cultura de la Organización con la que se establece una alianza es compatible con la propia y que se comparte el conocimiento de ambas.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 7: DESARROLLO DE ALIANZAS</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.7.6	Se genera y apoya una filosofía innovadora y creativa mediante el uso de alianzas.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 8: RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.8.1	Se destina un porcentaje de los beneficios de la Organización al desarrollo de actividades de carácter social dentro de su área de influencia (patrocinio y ayuda a actividades deportivas, culturales, sociales, etc.) y se han recibido premios o reconocimientos por su labor social.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 8: RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.8.2	Se identifica con qué Procesos están relacionados los índices de percepción social respecto de la Organización (Imagen general, Responsabilidad Social, Implicación, ...), y con qué indicadores de dichos procesos puede existir una correspondencia.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												



<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 8: RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.8.3	Se identifica y mide la percepción que tiene la Sociedad de la Organización respecto a aquellos aspectos de especial sensibilidad social en su área de influencia.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 8: RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.8.4	Los Objetivos definidos respecto a la percepción que tiene la Sociedad de la Organización son exigentes y adecuados a cada situación y los Resultados muestran una tendencia positiva en los últimos años.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 8: RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.8.5	Si alguno de los Resultados respecto a la percepción que tiene la Sociedad de la Organización no refleja una tendencia positiva se averiguan las causas y se establecen e implantan los Planes de Mejora oportunos.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

<b>MÓDULO EXCELENCIA</b>												
<b>CONCEPTO 8: RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN</b>												
Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.8.6	Se comparan los Resultados respecto a la percepción que tiene la Sociedad de la Organización con los de otras Organizaciones o el Sector y la progresión de la situación competitiva resulta claramente favorable.											
<b>TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO</b>												
0	2,5	5	7,5	10								
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión								
Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización												

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 1: DIMENSIÓN ECONÓMICA/BUEN GOBIERNO/ÉTICA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1.1	El beneficio anual antes de impuestos (EBITDA/BAI/EBIT), la rentabilidad anual (BAI sobre ventas) y la productividad (ventas sobre número de empleados) de la Organización ha aumentado significativamente durante los últimos tres años.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 1: DIMENSIÓN ECONÓMICA/BUEN GOBIERNO/ÉTICA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1.2	Las cuentas anuales de la Organización reflejan los aspectos medioambientales (conforme a las Resoluciones del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas) y son auditadas.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 1: DIMENSIÓN ECONÓMICA/BUEN GOBIERNO/ÉTICA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1.3	La Política y Estrategia de la Organización contempla los Principios de la Sostenibilidad y dispone de un Programa estructurado de Desarrollo Sostenible/Responsabilidad Corporativa, con asignación de presupuesto estable y unidad organizativa responsable del mismo.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 1: DIMENSIÓN ECONÓMICA/BUEN GOBIERNO/ÉTICA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1.4	Se dispone de Código de Conducta/ Código Ético/ Principios de Negocio (que contemple actividades tales como corrupción, discriminación, información confidencial, seguridad, medio ambiente, ...) documentado, revisado periódicamente, distribuido a toda la Organización y sometido a procedimientos de control.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización



## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 1: DIMENSIÓN ECONÓMICA/BUEN GOBIERNO/ÉTICA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1.5	Se publican periódicamente Informes o Memorias de Desarrollo Sostenible/ Responsabilidad Corporativa (contemplado los aspectos Económicos, Sociales y Medioambientales). Estos Informes son realizados conforme a guías, estándares internacionalmente aceptados (GRI u otros), y es auditada/verificada por terceros.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 1: DIMENSIÓN ECONÓMICA/BUEN GOBIERNO/ÉTICA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1.6	<u>Sólo Grupo/Empresa cotizada</u> : El beneficio neto por acción ha aumentado significativamente en los últimos tres años.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 1: DIMENSIÓN ECONÓMICA/BUEN GOBIERNO/ÉTICA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1.7	<u>Sólo Grupo/Empresa cotizada:</u> El Grupo o Empresa, está incluida en algún índice bursátil relacionado con la Sostenibilidad ( Dow Jones Sustainability Index, FTSE 4 Good etc). La Empresa/Grupo dispone de alguna participación de inversores éticos/sostenibles y/o socialmente responsables en su accionariado.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 1: DIMENSIÓN ECONÓMICA/BUEN GOBIERNO/ÉTICA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1.8	<u>Sólo Grupo/Empresa cotizada</u> : Su Empresa/Grupo adopta completamente los Criterios de los Códigos/Regulaciones de Buen Gobierno del País donde cotiza. La remuneración del Consejo de Administración es pública.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 2: DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2.1	Se dispone de una Política Medioambiental pública en la que se compromete entre otros aspectos al cumplimiento de los requisitos legales aplicables.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 2: DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2.2	Se dispone de una unidad organizativa responsable de la gestión Medioambiental y se han establecido responsabilidades medioambientales en los niveles de la organización aplicables.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 2: DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2.3	Se dispone de un Proceso de Identificación y Análisis de Riesgos Medioambientales relacionados con su actividad y se pone en marcha Programas de Reducción de los niveles de Riesgo.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 2: DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2.4	Se dispone de un Proceso para la Identificación de la Legislación Medioambiental aplicable tanto a sus actividades internas como a las de sus contratistas, y para la verificación periódica de su cumplimiento.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización



## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 2: DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2.5	Se dispone de un Proceso para Identificar, Medir y Controlar periódicamente los Aspectos Medioambientales de la Organización.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 2: DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2.6	Se dispone de un Programa o Programas de Gestión Medioambiental, estableciendo los objetivos, metas, planes de acción y recursos para la minimización de los impactos ambientales.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 2: DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2.7	Se imparte de forma planificada y periódica acciones de formación/ sensibilización medioambiental tanto para los empleados como para los proveedores y contratistas.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 2: DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2.8	La Organización tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión Medioambiental conforme a la norma internacional ISO14001 o EMAS.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 2: DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2.9	Se dispone de un programa que persigue optimizar, con la tecnología actualmente accesible, los consumos de fuentes no renovables (energía, agua, otras materias primas, etc.) y reducir la contaminación de sus emisiones, vertidos o residuos.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 2: DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2.10	Se dispone, para algunos de sus productos o servicios, de un Sistema de Gestión de Ecodiseño, de Etiqueta Ecológica, y/o se realiza Análisis de Ciclo de Vida.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 2: DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2.11	La Organización suministra a sus Clientes o Consumidores información detallada sobre los posibles impactos medioambientales derivados del uso y destino final de los Productos/Servicios.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 3: DIMENSIÓN SOCIAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.3.1	La Política de Recursos Humanos está alineada con el Código de Conducta/ Código Ético/ Principios de Negocio de la Organización, y contempla áreas tales como: Diversidad, no discriminación, libertad de asociación, integración de discapacitados, seguridad y salud, regulaciones de empleo, etc.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización



## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 3: DIMENSIÓN SOCIAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.3.2	Se dispone de una Política de Conciliación de la Vida Laboral y Personal, contemplando aspectos tales como: guarderías, jornadas flexibles, teletrabajo, aumento de bajas maternas para lactancia, permisos de paternidad, excedencias para cuidado de hijos/familiares, ayudas familiares discapacitados, etc.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 3: DIMENSIÓN SOCIAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.3.3	Se dispone de un Programa de Beneficios Sociales público, previamente negociado y consensuado con los empleados y sus representantes, que contempla actuaciones tales como: seguros médico, vida o accidente, plan de pensiones, apoyo estudios, comidas, transporte, etc.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 3: DIMENSIÓN SOCIAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.3.4	La Organización facilita el desarrollo de actividades sindicales en su centro de trabajo. La Dirección de la empresa se reúne de forma periódica con los representantes de los trabajadores para recibir sugerencias y negociar reivindicaciones, y suministra información a los representantes de los trabajadores, sobre aspectos tales como: condiciones de trabajo, objetivos estratégicos, resultados financieros, resultados de satisfacción de empleados, Sostenibilidad, etc.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 3: DIMENSIÓN SOCIAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.3.5	Se dispone de un Programa de Participación de los Empleados en los resultados empresariales, que contemple posibilidades tales como: Opciones sobre Acciones, Beneficios de Acciones, Comisiones por ventas, Remuneración variable (combinando la evaluación objetiva de competencias y desempeño individuales, con los resultados económicos de la empresa).											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 3: DIMENSIÓN SOCIAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.3.6	Se dispone de una Metodología de Evaluación del Desempeño orientada a potenciar el desarrollo profesional e implantar acciones de Formación destinadas al perfeccionamiento profesional.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 3: DIMENSIÓN SOCIAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.3.7	La Organización dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, que contempla el análisis económico de la prevención (costes, inversiones, ahorros) y la asignación de responsabilidades.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### CONCEPTO 3: DIMENSIÓN SOCIAL

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.3.8	Se dispone de un Programa de Acción Social documentado que especifica los colectivos a los que se dirige, así como los recursos que la Organización aporta a este Programa (Recursos económicos, voluntariado empleados, tecnología y recursos, etc). Este Programa es elaborado teniendo en cuenta la priorización de los Grupos de Interés y sus expectativas.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 1: PREVENTA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.1.1	Se desarrolla, a través de un proceso formal y dentro de un Plan de Negocio global, un Plan específico que desarrolla todos los aspectos relacionados con la Estrategia Comercial de la Organización y la imagen de marca.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización



## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 1: PREVENTA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.1.2	La Organización dispone de una Política de Marketing Responsable. Esta Política contempla análisis previos de las campañas publicitarias para verificar la conformidad con los Principios de Marketing Responsable y con la legislación de defensa del consumidor.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 1: PREVENTA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.1.3	Se identifican y analizan las necesidades de información de los Clientes y Clientes Potenciales respecto de los Productos/Servicios de la Organización.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 1: PREVENTA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.1.4	Se dispone de procesos eficientes para la comunicación de las características de los Productos/Servicios tanto a los Clientes como al mercado potencial, incluyendo los posibles impactos Medioambientales derivados del uso y destino final.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 1: PREVENTA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.1.5	La información relativa a las necesidades y expectativas de Clientes y Grupos de Interés se recoge y procesa adecuadamente para el diseño y lanzamiento de nuevos Productos/Servicios.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 1: PREVENTA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.1.6	Se trabaja conjuntamente con Clientes y Partners en el diseño y desarrollo de nuevos Productos/Servicios.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 1: PREVENTA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.1.7	Se utiliza la creatividad y la innovación de las personas de la Organización para desarrollar Productos/Servicios competitivos y anticiparse a las necesidades del mercado.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 1: PREVENTA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.1.8	Todos los Productos/Servicios que se generan y que constituyen la razón de ser de la Organización, están claramente identificados.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 1: PREVENTA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.1.9	Se establecen procedimientos que aseguran y anticipan la conformidad de los Productos/Servicios con las especificaciones del diseño y desarrollo. En caso de desviaciones se disponen los medios y acciones necesarios para su corrección.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización



## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 1: PREVENTA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.1.10	Antes de poner un nuevo Producto/Servicio en el mercado, cuando sea de aplicación, se establecen pruebas piloto y se controla la implantación de procesos nuevos o modificados.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 1: PREVENTA

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.1.11	La Organización posee alguna Certificación específica de Producto/Servicio.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 2: VENTA DEL PRODUCTO / PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.2.1	Se recoge la percepción y satisfacción de los Clientes respecto de los Productos/Servicios de la Organización. (Calidad, Fiabilidad, Innovación,...)											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 2: VENTA DEL PRODUCTO / PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.2.2	Los empleados de la Organización conocen los Procesos y los Indicadores asociados a los mismos que más influyen en el grado de satisfacción de los Clientes.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 2: VENTA DEL PRODUCTO / PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.2.3	La Organización dispone de un Proceso sistemático de revisión y control de la Venta de Producto / Prestación de Servicio, así como el cumplimiento de los compromisos adquiridos.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 2: VENTA DEL PRODUCTO / PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.2.4	Se utilizan las Tecnologías de la Información y Comunicación para apoyar y mejorar la eficacia de la Venta de Producto / Prestación de Servicio.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 2: VENTA DEL PRODUCTO / PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.2.5	Se definen objetivos y se mide de forma periódica y sistemática el rendimiento de los procesos relacionados con la Venta de Producto / Prestación de Servicio.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 2: VENTA DEL PRODUCTO / PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.2.6	Los Objetivos definidos por la Organización respecto del grado del rendimiento de los Procesos de Venta de Producto / Prestación de Servicio son exigentes y adecuados a cada situación y los Resultados muestran una tendencia positiva en los últimos años.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización



## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 2: VENTA DEL PRODUCTO / PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.2.7	Si alguno de los Resultados respecto del grado del rendimiento de los Procesos de Venta de Producto / Prestación de Servicio no refleja una tendencia positiva se averiguan las causas y se establecen e implantan los Planes de Mejora Oportunos.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 2: VENTA DEL PRODUCTO / PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.2.8	Se comparan los Resultados respecto del grado del rendimiento de los Procesos de Venta de Producto / Prestación de Servicio con los de otras Organizaciones o el Sector y la progresión de la situación competitiva resulta claramente favorable.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 3: GARANTÍA Y SOPORTE

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.3.1	La Organización dispone de canales de comunicación efectivos a través de los que extrae toda la información referente a cualquier tipo de comunicación recibida de los Clientes (incluidas felicitaciones) y la utiliza para aprender y mejorar los Productos/Servicios.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 3: GARANTÍA Y SOPORTE

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.3.2	La Organización dispone de Procesos eficientes de Atención al Cliente y Servicio Posventa, establece mediciones y realiza el seguimiento de su rendimiento.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 3: GARANTÍA Y SOPORTE

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.3.3	Se asesora a los Clientes sobre un uso responsable de los Productos/Servicios de la Organización y se ofrece un servicio de atención global de los mismos, incluyendo su reciclado cuando resulte apropiado.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 3: GARANTÍA Y SOPORTE

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.3.4	Se ha definido un Sistema de Seguridad para la información sensible de Clientes y Clientes Potenciales y se audita regularmente.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 3: GARANTÍA Y SOPORTE

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.3.5	La Organización busca permanentemente la diferenciación y fomenta el desarrollo de relaciones duraderas en el tiempo (Fidelización) con los Clientes.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 3: GARANTÍA Y SOPORTE

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.3.6	La Organización dispone de un Sistema de Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de Clientes que incluye la prevención y el tratamiento sistemático de dichas Quejas, Sugerencias y Reclamaciones y el seguimiento de las acciones correctoras a que hayan dado lugar.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización



## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 3: GARANTÍA Y SOPORTE

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.3.7	Se definen objetivos y se mide de forma periódica y sistemática respecto del número de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de Clientes.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 3: GARANTÍA Y SOPORTE

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.3.8	Los Objetivos definidos por la Organización respecto del número de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de Clientes son exigentes y adecuados a cada situación y los Resultados muestran una tendencia positiva en los últimos años.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describe las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalan el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 3: GARANTÍA Y SOPORTE

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.3.9	Si alguno de los Resultados respecto del número de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de Clientes no refleja una tendencia positiva se averiguan las causas y se establecen e implantan los Planes de Mejora Oportunos.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

## MÓDULO CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

### CONCEPTO 3: GARANTÍA Y SOPORTE

Nº	AFIRMACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.3.10	Se comparan los Resultados respecto del número de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de Clientes con los de otras Organizaciones o el Sector y la situación competitiva resulta claramente favorable.											

#### TABLA DE REFERENCIA DE POSICIONAMIENTO

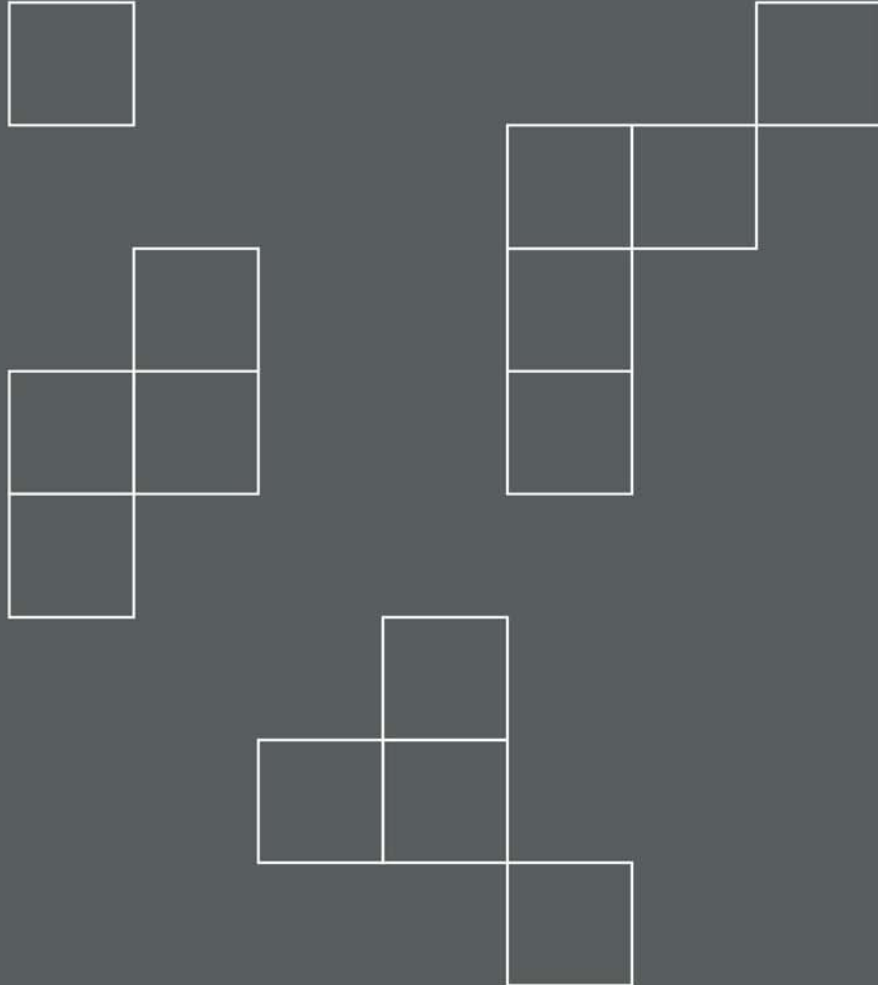
0	2,5	5	7,5	10
Ningún avance	Cierto avance	Avance significativo	Avance sistemático	Avance sistemático y con revisión

Describa las evidencias, alcance, información numérica, gráficas, etc. que avalen el posicionamiento de la Organización

organizaciones  
colaboradoras:



Telefónica I+D



VICEPRESIDENCIA SEGUNDA Y  
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR  
**Comunidad de Madrid**



Fundación  
**Madrid**  
por  
la  
EXCELENCIA

Fundación Madrid por la Excelencia  
C/ Velázquez, 53 - Entreplanta Izda. - 28001 Madrid  
Tel.: 912 202 800 - Fax: 912 200 144  
[www.madridexcelente.com](http://www.madridexcelente.com) [www.madrid.org](http://www.madrid.org)