



PREMIO NACIONAL A LA EXCELENCIA EN INNOVACIÓN Y GESTIÓN

Dimensiones y descriptores



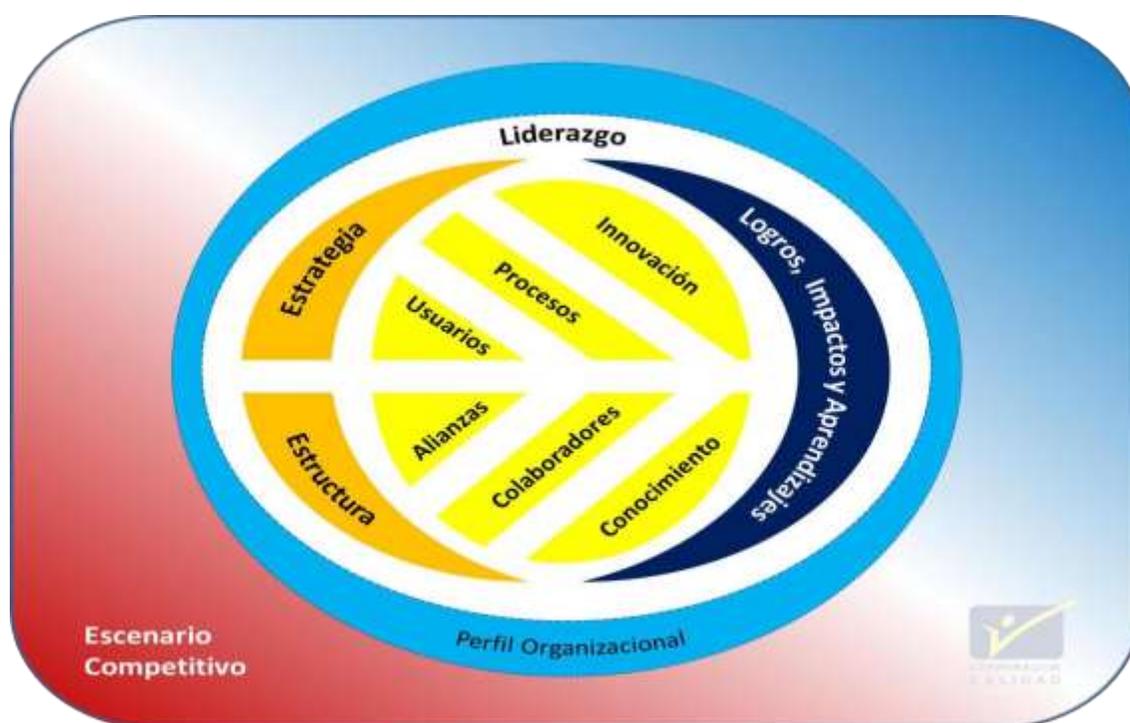
2024

Este documento es un desarrollo de la Corporación Calidad. Su uso está restringido a los ejercicios y proyectos que se desarrollan desde la misma Corporación, así como para la postulación, por parte de las organizaciones participantes, al Premio Nacional a la Excelencia y la Innovación en Gestión - NEIG. Su uso por fuera del marco anterior, -además de falta de ética y de profesionalismo-, puede acarrear acciones jurídicas. Queda prohibida su reproducción, socialización y/o distribución, total o parcial fuera de dichos ejercicios y proyectos, sin el permiso explícito y por escrito de la Corporación Calidad.

El presente documento es el resultado de la reflexión permanente sobre la evolución de los criterios del **Modelo Nacional de Excelencia e Innovación**, a partir del análisis y referencia de los más exigentes modelos de excelencia en el mundo, que se construyen con las mejores prácticas de gestión de las organizaciones de Clase Mundial galardonadas con los más importantes premios o reconocimientos nacionales e internacionales a la calidad de la gestión y a la competitividad.

Debe usarse como un instrumento de caracterización de las organizaciones en el marco de procesos de análisis competitivo, y para el caso particular del **Premio Nacional a la Excelencia e Innovación en Gestión – PNEIG**, como guía para elaborar el Informe de Postulación, en cuyo caso **no debe entenderse ni presentarse como un listado de respuestas obligatorias a todos y cada uno de los descriptores**, por el contrario, y como Informe de Postulación, lo que se recomienda es una redacción que describa globalmente la realidad de la organización frente a los criterios del presente referencial.

Representación gráfica del Modelo como sistema



ESTRUCTURA DEL MODELO

- El **Escenario competitivo** representa el entorno, circunstancias y retos en los que está inmersa la organización.
- El **Perfil organizacional** es la 'silueta' permeable de la organización que aprende y aporta, y se refiere a las características globales de la entidad en relación con el Escenario competitivo.
- Los criterios de análisis competitivo corresponden a las dimensiones – explícitas o no- de cualquier organización, así:
 - a. Los criterios de *Enfoque* contemplan el **Liderazgo**, la **Estrategia** y la **Estructura**, que estimulan, dirigen, cohesionan y soportan la organización como sistema.
 - b. Los criterios de Implementación consideran las **Alianzas**, los **Usuarios**, los **Colaboradores**, los **Procesos**, el **Conocimiento**, y la **Innovación**, asociados a los procesos misionales y de apoyo de la cadena de generación de valor, y
 - c. Los criterios de Resultados dan cuenta de los **Logros**, los **Impactos** y los **Aprendizajes**, como reflejo –por un lado- de la gestión y de la creación de valor, y por otro, de la sostenibilidad, la trascendencia y el crecimiento, tanto de la organización como de sus partes interesadas.

Despliegue de criterios, sub-criterios y ponderación

PREMIO NACIONAL A LA EXCELENCIA Y LA INNOVACIÓN EN GESTIÓN			
EVALUACIÓN CUANTITATIVA INDIVIDUAL	Formato # 3		
EVALUADOR:			
EMPRESA EVALUADA:			
CRITERIOS Y SUBCRITERIOS	PUNTAJE A	% B	TOTAL A x B
1. Liderazgo	70		
1.1 Estilo de Liderazgo	25		0
1.2 Cultura Organizacional	25		0
1.3 RSE-ODS	20		0
Total Criterio Liderazgo			0
2. Estrategia	70		
2.1 Planeación Estratégica	30		0
2.2 Despliegue, Seguimiento y Control de la Estrategia	20		0
2.3 Alineación del Sistema Organizacional	20		0
Total Criterio Estrategia			0
3. Estructura	60		
3.1 Capacidad Financiera	25		0
3.2 Activos Intangibles	10		0
3.3 Capacidad de Adaptación	25		0
Total Criterio Estructura			0
4. Alianzas	70		
4.1 Asociatividad	30		0
4.2 Redes de Conocimiento e Innovación	20		0
4.3 Gestión para el desarrollo de los proveedores	20		0
Total Criterio Alianzas			0
5. Usuarios	65		
5.1 Conocimiento del Público Objetivo	20		0
5.2 Estrategia de Relacionamiento	25		0
5.3 Conocimiento de la Competencia	20		0
Total Criterio Usuarios			0
6. Colaboradores	65		
6.1 Gestión de los Colaboradores	20		0
6.2 Desarrollo Integral de los Colaboradores	20		0
6.3 Calidad de Vida en el Trabajo	25		0
Total Criterio Colaboradores			0
7. Procesos	70		
7.1 Estructura y Gestión de Procesos	20		0
7.2 Tecnología de procesos	20		0
7.3 Mejoramiento Continuo	10		0
7.4 Gestión de Riesgos	20		0
Total Criterio Procesos			0
8. Conocimiento	60		
8.1 Gestión de la Información	20		0
8.2 Gestión del Conocimiento	40		0
Total Criterio Conocimiento			0
9. Innovación	70		
9.1 Estrategia de la Innovación	20		0
9.2 Estructura para la Innovación	20		0
9.3 Despliegue e Implementación del esquema de Innovación	30		0
Total Criterio Innovación			0
10. Logros, Impactos y Aprendizajes	400		
10.1 Colaboradores	65		0
10.2 Usuarios	65		0
10.3 Innovación	70		0
10.4 Medio Ambiente	70		0
10.5 Comunidad	65		0
10.6 Accionistas	65		0
Total Criterio Logros, Impactos y Aprendizajes			0
PUNTAJE TOTAL ASIGNADO			0

Perfil organizacional

El perfil organizacional da cuenta de la naturaleza de actividad, la estructura organizacional, su origen, su evolución, su relación y posicionamiento con respecto al escenario competitivo, y de sus características fundamentales. Brinda además la perspectiva adecuada para el entendimiento de la organización frente al Modelo Nacional de Excelencia e Innovación

- De manera breve, indica el origen de la organización, la filosofía, y el objetivo buscado como objeto social.
- Describe el tipo de organización, tamaño, el número de empleados, el sector en que desarrolla su oferta de valor y la evolución de la organización desde su constitución.
- Describe las características más relevantes de la organización, en el marco de su naturaleza y el escenario competitivo en el que se encuentra inmersa.
- Compara la organización en un ambiente competitivo tanto a nivel local como internacional, con otras organizaciones que sirven de referencia en el sector al que pertenece.
- Indica (si se conoce) el posicionamiento de la organización respecto a su escenario competitivo, y las evidencias en que se sustenta dicho posicionamiento.

LIDERAZGO

Se refiere al estilo que articula, permea y dinamiza el cambio organizacional en función del logro de los objetivos estratégicos. Contempla la definición y promoción de una Cultura Organizacional enfocada en la excelencia operacional y en la innovación y permite potencializar el compromiso del talento humano con los vectores de la RSE y los ODS.

Estilo de liderazgo (puede incluir)

- Describir la forma como consiguen el compromiso y motivación de los colaboradores hacia el logro de los objetivos y políticas.
- Reseñar el papel de los líderes en la construcción y dinamismo del sistema.
- Detallar la forma en que se lidera el involucramiento de los grupos de interés en el proceso de construcción y dinamismo del sistema de gestión.
- Describir el histórico de los cambios y la transformación que ha tenido la organización.
- Evidenciar el sistema con el cual se mide el impacto del liderazgo.

Cultura (puede incluir)

- Definir la cultura deseada para la organización.
- Caracterizar los elementos básicos de la cultura organizacional deseada (principios, creencias, valores, medios...).
- Explicar cómo se traducen dichos elementos en conductas y comportamientos visibles de los colaboradores.
- Especificar cómo se gestiona la cultura organizacional deseada en todos los niveles de la organización.
- Exponer la forma en que se evalúa y mejora la cultura organizacional.
- Describir el modo en que se consolida la cultura organizacional deseada en todos los niveles de la organización.

RSE y ODS (puede incluir)

- Puntualizar cómo la organización ha tenido en cuenta el compromiso voluntario con la RSE y ODS desde la estrategia.
- Describir el enfoque de la organización para garantizar el **gobierno corporativo** dentro de un ejercicio ético y transparente, sostenibilidad a largo plazo de la organización y el manejo de conflictos de interés y equidad.
- Detallar el enfoque de la organización para garantizar el **medioambiente** dentro de un ejercicio bioético y sostenible a largo plazo de la organización.
- Reseñar cómo la organización incorpora, promueve y despliega los **derechos humanos** dentro de un ejercicio de inclusión y respeto por la diversidad.
- Especificar los mecanismos implementados de autorregulación implementados para el **mercadeo responsable**.
- Describir el enfoque de la organización para garantizar su contribución voluntaria al **desarrollo externo**.

- Describir los mecanismos implementados de autorregulación implementados para el **desarrollo interno** de las personas y del crecimiento organizacional.
- Describir cómo la organización, se adhiere de manera voluntaria y plantea esfuerzos desde la estrategia para aportar y contribuir al desarrollo de algunos de los 17 objetivos del desarrollo sostenible (ODS).

ESTRATEGIA

Este criterio se refiere al planteamiento del horizonte estratégico establecido por la organización para desarrollar y sostener la capacidad de crear y ofertar valor, el despliegue, la alineación del sistema organizacional para el logro de los propósitos establecidos y el respectivo seguimiento, análisis y reflexión hacia el crecimiento y la mejora.

Planeación estratégica (puede incluir)

- Mencionar los grupos de interés para los cuales la organización crea valor.
- Mencionar procesos o personas que participan en la definición de la estrategia.
- Indicar la forma como se diseña, se revisa y se actualiza la estrategia de la organización, así como la frecuencia y los métodos que se utilizan para revisarla.
- Describir los elementos de la plataforma estratégica y formulación y planteamiento estratégico (misión, visión, entre otros).
- Definir las metas a largo plazo, explicitando la forma de lograrlas (estrategias, planes, programas y proyectos), los indicadores, entre otros.
- Caracterizar la forma como la organización, a través de los planes de acción (iniciativas planes, programas y proyectos), orienta los esfuerzos hacia el logro de los objetivos.
- Reseñar cómo la organización ha tenido en cuenta el compromiso voluntario con la RSE desde la estrategia.
- Especificar cómo la organización, se adhiere de manera voluntaria y, desde la estrategia, plantea esfuerzos para aportar y contribuir al desarrollo a algunos de los 17 objetivos del desarrollo sostenible (ODS).

Despliegue, seguimiento y control de la estrategia (puede incluir)

- Indicar cómo es desplegada la estrategia a todos los niveles.
- Describir cómo se hace el control y seguimiento de los resultados a través de indicadores, comparados con las metas y, por ende, las acciones de contingencia y mejoramiento en los diferentes niveles de la organización.
- Detallar el papel de la alta dirección en el seguimiento, la evaluación y mejora en la implementación de la estrategia.

Alineación del sistema organizacional (puede incluir)

- Describir el esquema de alineación de la estrategia a la estructura organizacional.
- Explicar la forma como se relacionan e interactúan los diferentes procesos y personas, para la implementación de la estrategia.
- Indicar cómo la alta dirección desarrolla políticas para la alineación de pensamiento, dirección y control del sistema organizacional.

ESTRUCTURA

Este criterio se refiere a los elementos que soportan la organización como un todo, y le permiten desarrollar su oferta de valor. Da cuenta del esquema financiero que brinda los recursos económicos y de inversión, así como la valoración y el cuidado de los activos intangibles, y las características de la organización que le permiten ser flexible y adaptarse a los cambios del entorno y de las circunstancias.

Capacidad financiera (puede incluir)

- Enunciar las diferentes fuentes de financiación y la forma como la organización maneja las relaciones con dichas fuentes.
- Explicar cómo se efectúa la formulación, la programación y la ejecución presupuestal del capital de trabajo, en relación con el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Describir los procesos para el seguimiento de la gestión financiera.
- Reseñar las estrategias para la productividad organizacional.
- Describir la forma como se distribuye el plan de inversión que facilite la expansión, diversificación, la modernización, los proyectos especiales y el material vetusto.
- Mencionar la forma como la organización gestiona los indicadores de capacidad financiera (liquidez, endeudamiento, cobertura, intereses, etc.).

Activos intangibles (puede incluir)

- Enunciar los activos intangibles que la organización gestiona.
- Mencionar si sus activos intangibles (capital intelectual: Capital humano, relacional y estructural) están reflejados contablemente.
- Describir el porcentaje de los activos intangibles con respecto al patrimonio.

Capacidad de adaptación (puede incluir)

- Describir los activos estratégicos de la organización que le permiten mantenerse, adaptarse y soportar los cambios o situaciones imprevistas.
- Reseñar la metodología que le permite a la organización gestionar los cambios.
- Indicar situaciones en las cuales la organización haya superado crisis (si las ha vivido) y cómo ha gestionado los imprevistos y los proyectos para enfrentarlos.
- Inventariar los aprendizajes derivados de los cambios que ha tenido la organización, tanto en lo estructural como en su gestión.

ALIANZAS

Este criterio se refiere a la forma como la organización identifica y desarrolla alianzas estratégicas con el objetivo de fortalecer la competitividad de las partes. Incluye los esquemas asociativos, la gestión de redes para el conocimiento y para la innovación, y la gestión asociada al desarrollo de proveedores y de la cadena productiva.

Asociatividad (puede incluir)

- Explicar (si aplica) cómo la organización considera la asociatividad como un elemento neurálgico para fortalecer la productividad o la competitividad organizacional dentro de la estrategia.
- Describir las formas de asociatividad que desarrolla la organización (si las tiene) con el propósito de mantenerse competitiva frente a sus grupos de interés.
- Indicar cuáles son los criterios que tiene la organización para la realización de alianzas estratégicas.
- Mencionar con quiénes (si aplica) y con qué propósitos específicos desarrolla proyectos o procesos asociativos la organización.
- Inventariar los proyectos asociativos (si los hay) y cómo estos han contribuido al logro de los objetivos estratégicos de la organización.

Redes de conocimiento e innovación (puede incluir)

- Describir el enfoque que tiene la organización para la construcción o para la participación en redes de conocimiento e innovación.
- Detallar de qué forma utiliza las redes para compartir conocimiento y experiencias exitosas.
- Mencionar los acuerdos de colaboración que tiene la organización con centros de investigación u otras entidades de desarrollo tecnológico o de conocimiento o de pensamiento en gestión.

Gestión para el desarrollo de los proveedores (puede incluir)

- Explicar el enfoque o estrategia de la organización frente al aseguramiento y desarrollo de los proveedores.
- Describir cuáles son los criterios de selección, evaluación y desarrollo de los proveedores o subcontratistas claves de la organización.
- Indicar la forma como se involucran, estimulan y comprometen los proveedores en el cumplimiento de los propósitos estratégicos de la organización.
- Describir el esquema de gestión con los proveedores, su seguimiento a través de indicadores para evaluar su desempeño, así como las acciones que se aplican en caso de desviación.
- Reseñar la forma como la organización contribuye al desarrollo de sus proveedores, contratistas o subcontratistas.

USUARIOS

Este criterio se refiere a la manera como la organización orienta la estrategia hacia el conocimiento, entendimiento y relacionamiento del público objetivo en cuanto a sus necesidades, expectativas y preferencias, y la forma como utiliza este conocimiento para desarrollar soluciones innovadoras, con alto valor agregado, que satisfagan y superen sus expectativas.

Conocimiento del público objetivo (puede incluir)

- Mencionar y describir las metodologías que utiliza la organización para identificar y conocer los mercados, usuarios y, en general, grupos sociales objetivo.
- Describir la forma en que se tienen en cuenta los usuarios, los proveedores, los colaboradores y demás grupos de interés en el desarrollo de nuevos productos o servicios.
- Explicar la forma como se conciben, definen y estructuran los procesos de diseño, desarrollo e introducción de nuevos productos o servicios en la organización.
- Especificar cómo la organización gestiona la experiencia del cliente.

Estrategia de relacionamiento (puede incluir)

- Describir el enfoque de la organización para el manejo de la información para el conocimiento de su público objetivo.
- Explicar cómo se despliega este enfoque de relacionamiento y conocimiento.
- Indicar los canales de comunicación que se tienen a disposición de los usuarios y clientes actuales y potenciales para conocer la oferta de valor.
- Reseñar las acciones que se desarrollan para gestionar la satisfacción, retención y lealtad de los distintos grupos de interés.
- Especificar las metodologías que utiliza la organización para dar soporte a los usuarios en el servicio.
- Indicar cómo se mide la percepción e impacto en los usuarios con respecto a la relación de la oferta de valor de la organización frente a sus expectativas.

Conocimiento de la competencia (puede incluir)

- Detallar el enfoque global de la organización para conocer sus competidores locales, regionales, nacionales e internacionales.
- Mencionar y describir las metodologías que utiliza la organización para identificar y conocer las capacidades, recursos, estrategias, ventajas competitivas, fortalezas, debilidades y demás características de los actuales y potenciales competidores.
- Describir cómo se tienen en cuenta los competidores en el desarrollo de nuevos productos o servicios.

COLABORADORES

Este criterio se refiere a la forma como la organización gestiona el talento humano, a través de los procesos de selección, administración, bienestar y desarrollo de los colaboradores, como elemento fundamental para alcanzar sus objetivos estratégicos. Revisa también la forma en que la estrategia de la organización orienta y genera un ambiente propicio para la innovación y la excelencia operacional.

Gestión de los colaboradores (puede incluir)

- Describir las capacidades distintivas y competencias que deben tener los colaboradores en cada uno de los procesos de la organización.
- Explicar la metodología para gestionar los sistemas del talento.
- Detallar los procesos para la gestión de los colaboradores, mediante planes y programas.
- Explicar el método para identificar necesidades de formación de desarrollo de competencias y entrenamiento de los colaboradores.

Desarrollo integral de los colaboradores (puede incluir)

- Exponer cómo se gestiona la capacitación, entrenamiento y seguimiento del talento.
- Detallar la estrategia de la organización frente al talento humano, al conocimiento y aprendizaje institucional.
- Describir cómo la organización ha previsto fortalecer una cultura de innovación y desarrollar un potencial innovador en los colaboradores.
- Explicar cómo la organización ha previsto el plan carrera.
- Reseñar la forma como la organización promueve el desarrollo integral de sus colaboradores en su dimensión afectiva, social e intelectual.

Calidad de vida en el trabajo (puede incluir)

- Caracterizar el enfoque de la organización en SG-SST.
- Describir la gestión de relacionamiento con sus colaboradores y sus medios de representación (sindicatos, comités, y otros) para el manejo de los acuerdos convencionales, extra-convencionales o manejo de conflictos.
- Explicar los mecanismos de reconocimiento que tiene la organización para promover el desempeño, el desarrollo de una cultura de excelencia y de innovación.
- Reseñar las metodologías para gestionar la satisfacción y el clima organizacional, así como los planes de mejoramiento.
- Especificar las metodologías para determinar la satisfacción de las personas en el trabajo.

PROCESOS

Este criterio se refiere a la estructura y a la gestión de los procesos que desarrolla la organización y riesgos en función de lograr sus objetivos estratégicos, e incluye la forma como se articulan los recursos para su desarrollo y mejora continua.

Estructura y gestión de procesos (puede incluir)

- Describir cómo la organización identifica, define, estructura y articula los procesos en una cadena de valor alineados con los objetivos estratégicos.
- Explicar cómo opera el sistema de gestión en procesos.
- Mencionar cómo, a partir de la gestión del aseguramiento de la calidad de los productos o servicios, se cumplen las especificaciones, regulaciones, las normas y requisitos pre establecidas.
- Mencionar la forma como se mide, se analiza y se mejora a partir de los resultados.
- Describir cómo se determinan los responsables de los procesos.
- Describir cómo la organización, desde la planificación y la operación de todos sus procesos tanto administrativos, técnicos y operativos, demuestra el compromiso con el desarrollo sostenible, y tiene en cuenta la eco-eficiencia como contribución al propósito de respetar el medioambiente.

Tecnología de procesos (puede incluir)

- Describir cómo la tecnología utilizada corresponde a la familia técnica de los productos o servicios ofertados.
- Detallar cómo se utiliza la tecnología de la información para gestionar los procesos y medición de los resultados.
- Explicar cómo a través de procesos de innovación y gestión de cambio se produce la transformación digital.
- Reseñar cómo se realiza la protección y se promueve la seguridad de sistemas de información a través de medios tecnológicos.

Mejoramiento continuo (puede incluir)

- Describir cómo se identifican las oportunidades para el mejoramiento e innovación de procesos, productos y servicios en la organización.
- Indicar cómo se priorizan, estructuran y administran los proyectos de mejoramiento.
- Reseñar cómo se gestionan los proyectos de mejoramiento o de cambio de manera integral.

Gestión de riesgos (puede incluir)

- Describir el entendimiento, el enfoque y los tipos de riesgos que la organización gestiona.
- Indicar cómo la organización gestiona los planes de contingencia para mitigar o eliminar los riesgos.

CONOCIMIENTO

Considera la manera con que la organización gestiona el conocimiento y construye capital intelectual y los intangibles que potencian la innovación, la mejora continua y valorización de la organización.

Gestión de la información (puede incluir)

- Mencionar la estructura del sistema de información.
- Señalar los criterios que utiliza la organización para identificar sus necesidades, diseñar y/o seleccionar los sistemas de información.
- Describir los métodos que usa la organización para asegurar la confiabilidad, la disponibilidad, la seguridad, la integralidad y la actualización de la información.
- Describir cómo se analiza la información generada y cómo los resultados son utilizados para el desarrollo de contingencias.
- Describir cómo los resultados muestran la tendencia histórica del mejoramiento y son la base de la construcción de planes hacia el futuro.
- Detallar cómo se evalúan, mejoran e innovan los sistemas.

Gestión del conocimiento (puede incluir)

- Detallar el enfoque que tiene la organización sobre la gestión del conocimiento.
- Indicar cómo la organización identifica, evalúa, captura, adapta, protege, transfiere, utiliza y actualiza el desarrollo de la operación y creación de valor para sus diferentes grupos de interés.
- Describir la forma como la organización promueve y desarrolla procesos I+D+I.
- Señalar cómo se construye capital intelectual a partir de la valoración y gestión contable del capital humano, capital relacional y capital estructural.
- Inventariar las lecciones aprendidas y las experiencias y desarrollos a partir de la innovación.
- Explicar la forma como se incorporan las experiencias y lecciones aprendidas en la organización.

INNOVACIÓN

Hace referencia a la forma como la organización, de una manera incremental o disruptiva, gestiona los cambios en todos sus sistemas, procesos, productos y servicios, buscando beneficios que favorecen la calidad, la productividad y competitividad.

Estrategia de la innovación (puede incluir)

- Describir la forma en que la estrategia de la organización tiene en cuenta la innovación como un elemento neurálgico en el logro de los objetivos estratégicos.
- Señalar la forma como se promueve y se fortalece el mejoramiento continuo de la innovación como estrategia institucional.
- Explicar el enfoque del esquema de innovación de la organización.
- Mencionar cómo se formalizan y planifican en los objetivos.
- Indicar cómo se evalúa, actualiza y mejoran los sistemas de innovación.
- Describir el papel de la alta dirección en el desarrollo del esquema de innovación.

Estructura para la innovación (puede incluir)

- Describir la estructura definida por la organización para la investigación, desarrollo e innovación (I+D+I).
- Detallar los recursos y la infraestructura y presupuestos asociados al desarrollo de los procesos I+D+I.
- Explicar las metodologías, herramientas e instrumentos asociados al desarrollo de los procesos de creatividad e innovadores.
- Señalar los esfuerzos de la organización para fortalecer la creatividad individual, grupal e institucional.

Despliegue e implementación del esquema de innovación (puede incluir)

- Indicar la forma como se socializa el esquema de innovación en la organización.
- Describir la forma como la organización fomenta, desarrolla y aprovecha la creatividad individual y grupal en sus colaboradores.
- Detallar la forma como la organización utiliza los resultados de los procesos y de los proyectos de investigación desde la perspectiva de la innovación.
- Señalar la forma como se promueven y se evalúan las ideas y sugerencias generadas dentro de la organización para potenciar su desarrollo.

LOGROS, IMPACTOS Y APRENDIZAJES (LIA)

Evalúa los resultados obtenidos de la calidad de la gestión en todos los vectores asociados a los objetivos estratégico propuestos.

Colaboradores (puede incluir)

- Describir los resultados de la organización en cuanto a la creación de valor para sus colaboradores como contribución a su éxito y desarrollo integral.
- Evidenciar el resultado de las tendencias de las mediciones del clima y la satisfacción laboral respecto a las metas preestablecidas actuales y futuras.
- Evidenciar la forma como se analizan los resultados respecto a gestión del talento humano (clima, rotación, ausentismo, satisfacción, etc.) así como las acciones de mejoramiento y contingencia según el caso.
- Describir la relación entre la capacidad de la actividad total versus el impacto que generan a través de los programas de formación en los procesos de mejoramiento e innovación.
- Evidenciar cómo se referencian y comparan las prácticas y resultados de la organización con las mejores prácticas de los mercados locales, nacionales e internacionales.
- Evidenciar la forma como se analizan los resultados de las mediciones y sus respectivos planes de contingencia y mejoramiento.
- Evidenciar las metas estratégicas de la organización hacia el futuro.

Usuarios (puede incluir)

- Evidenciar el comportamiento y las tendencias de los resultados de las mediciones respecto a los usuarios, clientes y población de interés.
- Evidenciar el comportamiento y las tendencias de los resultados de las mediciones respecto a las metas definidas para los últimos años.
- Evidenciar la forma como se analizan los resultados de las mediciones y sus respectivos planes de contingencia y mejoramiento.
- Explicar el impacto y la trascendencia que han tenido las anteriores acciones de mejoramiento desde la perspectiva de los usuarios.
- Evidenciar cómo se referencian y comparan las prácticas y resultados de la organización con las mejores prácticas de los mercados locales, nacionales e internacionales.
- Evidenciar las metas estratégicas de la organización hacia el futuro.

Innovación (puede incluir)

- Evidenciar los resultados de la organización en cuanto al esquema de innovación en los últimos años, incluyendo los resultados de las alianzas con centros de desarrollo o investigación.
- Describir los resultados de innovación, los asociados a desarrollos de propiedad industrial o de derechos de autor, si aplica.
- Evidenciar cómo se mide el impacto o ingresos que genera la innovación de productos bienes o servicios, procesos productivos, esquemas organizacionales o estrategias comerciales, para la organización.
- Evidenciar el comportamiento y las tendencias de los resultados de las mediciones respecto a las metas definidas para los últimos años.
- Evidenciar cómo se referencian y comparan las prácticas y resultados de la organización con las mejores prácticas de los mercados locales, nacionales e internacionales.
- Evidenciar las metas estratégicas de la organización hacia el futuro.
- Evidenciar los ingresos adicionales generados con base en procesos de innovación en los últimos años.
- Evidenciar la forma como se analizan los resultados de las mediciones clave, y describir tanto los aprendizajes como las acciones de mejoramiento que se toman con base en este análisis, desde la perspectiva del esquema de innovación.
- Explicar el impacto y la trascendencia que han tenido las anteriores acciones de mejoramiento desde la perspectiva del esquema de innovación.

Medioambiente (puede incluir)

- Evidenciar los resultados de la organización en cuanto a la conciencia ambiental y eco eficiencia en los últimos años.
- Evidenciar el comportamiento y las tendencias de los resultados de las mediciones respecto a las metas para los últimos años.
- Evidenciar la forma como se analizan los resultados de las mediciones claves y se toma acciones de contingencia y mejoramiento respectivamente.
- Describir el impacto y la trascendencia que han tenido las acciones de mejoramiento.
- Evidenciar cómo se referencian y comparan las prácticas y resultados de la organización con las mejores prácticas de los mercados locales, nacionales e internacionales.
- Evidenciar las metas estratégicas de la organización hacia el futuro.

Comunidad (puede incluir)

- Evidenciar los resultados y el impacto de las acciones gestionadas para contribuir al desarrollo externo en los últimos años.
- Evidenciar el comportamiento y las tendencias de los resultados de las mediciones respecto a las metas definidas.
- Evidenciar la forma como se analizan los resultados de las mediciones claves y la descripción tanto de los aprendizajes como las acciones de mejoramiento que se toman con base en este análisis.
- Explicar el impacto y la trascendencia que han tenido las anteriores acciones de mejoramiento desde la perspectiva de la gestión de la comunidad.
- Evidenciar cómo se referencian y comparan las prácticas y resultados de la organización con las mejores prácticas de los mercados locales, nacionales e internacionales.
- Evidenciar las metas estratégicas de la organización hacia el futuro.

Resultados de la sostenibilidad financiera y balance social (puede incluir)

- Evidenciar los resultados finales en cuanto al manejo de la gestión financiera y operacional y el beneficio asociado a sus grupos de interés.
- Evidenciar el comportamiento y las tendencias de los resultados de las mediciones respecto a las metas definidas para los últimos años.
- Evidenciar la forma como se analizan los resultados de las mediciones claves y la descripción tanto de los aprendizajes como las acciones de contingencia y mejoramiento que se toman con base en este análisis.
- Evidenciar cómo se referencian y comparan las prácticas y resultados de la organización con las mejores prácticas de los mercados locales, nacionales e internacionales.
- Evidenciar las metas estratégicas de la organización hacia el futuro.

Resultados globales (puede incluir)

- Evidenciar resultados sobre efectividad en el logro de la estrategia.
- Reseñar los reconocimientos obtenidos en los últimos años.
- Evidenciar el nivel de crecimiento en ventas o cifras de negocios.
- Evidenciar el nivel de crecimiento en colaboradores.
- Reseñar la rentabilidad de las inversiones realizadas.
- Evidenciar las reputaciones alcanzadas.
- Señalar las alianzas estratégicas importantes.
- Describir la expansión de mercado y los rendimientos totales.