****

**Edición ${YEAR}**

**INFORME DE REALIMENTACIÓN**

**“${empresa}”**

****

***OFICINA ADMINISTRADORA DEL PREMIO***

**INDICE**

Presentación 3

1. Antecedentes del Informe de Realimentación 4
2. Resumen ejecutivo sobre Desempeño del Postulante 5
3. Comentarios sobre Fortalezas y Oportunidades de Mejora 9

CRITERIO 1: Liderazgo...................................................... 9

CRITERIO 2: Planeamiento Estratégico 10

CRITERIO 3: Orientación hacia el Ciudadano/Cliente 12

CRITERIO 4: Medición, Análisis y Gestión del Conocimiento 13

CRITERIO 5: Orientación hacia el Personal 15

CRITERIO 6: Gestión de Procesos 16

CRITERIO 7: Resultados 18

PRESENTACIÓN

El Premio Salvadoreño a la Calidad constituye uno de los esfuerzos más importantes que se realizan para difundir y promover en las organizaciones la Excelencia en la Gestión con base a la Calidad. Al igual que los Premios Nacionales de Calidad de otros países, está orientado hacia la mejora de la competitividad y la economía en el país.

En este sentido el Premio, a través de los criterios que lo conforman, comprende un conjunto de aspectos claves, determinantes en el éxito de cualquier organizacion, que deben ser comprendidos y gestionados al más alto nivel, renovando constantemente su compromiso con la calidad y mejorando permanentemente sus organizaciones y procesos para la satisfacción de sus clientes.

Por otro lado, adicionalmente al resultado positivo que se logra en las organizaciones comprometidas con el Premio, también se busca generar un efecto indirecto para involucrar a una mayor cantidad de empresas en procesos de mejora, gracias a los efectos demostrativos que sirven como estímulo a quienes aún no estuvieran fuertemente identificados con la Excelencia en la Gestión.

El presente Informe de Realimentación es el mecanismo que utiliza ES Calidad-Oficina Administradora del Premio para dar a conocer en forma individual y reservada a cada participante, información que puede ser usada por la organización postulante como una base para la elaboración de planes de acción tendientes a la mejora. Esta información, presentada a través de comentarios de fortalezas y oportunidades de mejora, no constituye una evaluación exhaustiva, ni tiene carácter definitivo, ya que se sustenta únicamente en el Informe de Postulación presentado y en los resultados de la evaluación efectuada en el proceso del Premio y no en un estudio detallado de los procesos y documentación existente.

Este trabajo es posible gracias a la participación desinteresada de los evaluadores y a los representantes de su organización, quienes con su aporte permitieron aplicar los criterios de evaluación de una manera objetiva.

ES Calidad - Oficina Administradora del Premio

1. **ANTECEDENTES DEL INFORME DE REALIMENTACIÓN**

El Informe de Realimentación se generó a través de todas las etapas del proceso de evaluación de las postulaciones al Premio Salvadoreño a la Calidad.

Los trabajos presentados son sometidos a una revisión documental por ES Calidad – Oficina Administradora del Premio, con el objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las bases de la presente edición del Premio, por parte de la organización postulante.

Todos los evaluadores han sido formados y calificados para realizar el proceso de evaluación de las postulaciones al Premio Salvadoreño para la Calidad. Los equipos de evaluación son conformados atendiendo varios criterios, entre ellos, los conocimientos, experiencias y habilidades pertinentes al proyecto de postulación, así como a la inexistencia de conflictos de interés de los miembros del equipo.

La evaluación se realiza individualmente y de manera integral por cada miembro del Equipo de Evaluadores. Posteriormente se unifican los diversos criterios y se obtiene un informe de consenso, que incluye las principales fortalezas y áreas de mejora identificados para cada criterio y subcriterio, producto de la revisión del informe de postulación. Se identifican de la misma forma aquellos aspectos que se consideren necesarios de validar en una visita de campo, siempre y cuando se considere que la organización se encuentra en condiciones adecuadas para ameritar el avance a esta etapa del proceso.

El Jurado está conformado por un selecto grupo de profesionales, que aportan una amplia gama de conocimientos y experiencias, gerenciales y empresariales, públicas y privadas, sumado a sus notorias cualidades personales que son necesarias para realizar los estudios, valoraciones, comparaciones y deliberaciones con base en la revisión y análisis de los informes de postulación presentados por las organizaciones y los informes de evaluación desarrollados por los Equipos de Evaluadores, al interior del Jurado.

Todos los miembros del Jurado se desempeñan bajo un Código de Ética claramente definido, firmando también una política de conflicto de intereses y confidencialidad de la información, como parte del asegurar la calidad para este proceso.

1. **RESUMEN EJECUTIVO SOBRE DESEMPEÑO DEL POSTULANTE**

**Ambiente organizacional**

${ambiente}

**Relaciones organizacionales**

${relaciones}

**Ambiente competitivo**

${valor2}

**Desafíos estratégicos**

${estrategia}

**Sistema de mejora del desempeño**

***Fortalezas o Prácticas Sobresalientes***

${fortaleza}

***Inquietudes, debilidades o vulnerabilidades***

${debilidad}

1. **COMENTARIOS SOBRE FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA POR CRITERIO**

###### **CRITERIO 1: LIDERAZGO**

**1.1. Liderazgo organizacional**

Principales fortalezas

# Principales oportunidades de mejora

* 1. **Gobierno y Responsabilidad social**

Principales fortalezas

# Principales oportunidades de mejora

**CRITERIO 2: PLANEAMIENTO ESTRATÈGICO**

**2.1. Desarrollo de estrategias**

Principales fortalezas

Principales oportunidades de mejora

* 1. **Despliegue de estrategias**

Principales fortalezas

# Principales oportunidades de mejora

**CRITERIO 3: ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE**

* 1. **Compromiso con el cliente**

Principales fortalezas

# Principales oportunidades de mejora

**3.2. Voz del cliente**

Principales fortalezas

Principales oportunidades de mejora

#### **CRITERIO 4: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y GESTIÒN DEL CONOCIMIENTO**

* 1. **Medición, análisis y mejora del desempeño organizacional**

Principales fortalezas

# Principales oportunidades de mejora

* 1. **Gestión de la Información, conocimiento y tecnología de la información**

Principales fortalezas

Principales oportunidades de mejora

#### **CRITERIO 5: ORIENTACIÓN HACIA EL PERSONAL**

* 1. **Compromiso del Personal**

Principales fortalezas

# Principales oportunidades de mejora

* 1. **Ámbito del Personal**

Principales fortalezas

# Principales oportunidades de mejora

#### **CRITERIO 6: GESTIÓN DE PROCESOS**

* 1. **Sistema de trabajo**

Principales fortalezas

Principales oportunidades de mejora

* 1. **Procesos de trabajo**

Principales fortalezas

Principales oportunidades de mejora

**CRITERIO 7: RESULTADOS**

* 1. **Resultados de productos y servicios**

Principales fortalezas

Principales oportunidades de mejora

* 1. **Resultados de orientación hacia el cliente**

Principales fortalezas

Principales oportunidades de mejora

* 1. **Resultados financieros y de mercado**

Principales fortalezas

Principales oportunidades de mejora

* 1. **Resultados del personal**

Principales fortalezas

Principales oportunidades de mejora

* 1. **Resultados de la efectividad de los procesos**

Principales fortalezas

Principales oportunidades de mejora

* 1. **Resultados de liderazgo**

Principales fortalezas

Principales oportunidades de mejora