

Escala de evaluación Servicios

CALIFICACIÓN	INDICADOR
5 Sobresaliente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le realiza mejoras constantes. ➤ Tiene herramientas innovadoras. ➤ Ha transferido el conocimiento generado. ➤ Cuenta con herramientas y procesos innovadores en su sector.
4 Desarrollado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, se conoce y se aplica en su totalidad en alto grado. ➤ Siempre formal y por escrito. ➤ Se actualiza en forma constante. ➤ Lo conoce todo el personal. ➤ Está totalmente consolidado. ➤ Se cuenta con ello. ➤ Eficiente en su totalidad.
3 En proceso	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se tiene por escrito de manera formal, no se actualiza. ➤ Casi siempre se usa pero no en su totalidad. ➤ Está por consolidarse.
2 Emergente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se cuenta con ello y se lleva a cabo de manera informal. ➤ Si pero no se lleva a la práctica muy frecuentemente. ➤ A veces es eficiente.
1 Incipiente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No se utiliza. ➤ Parcialmente por escrito en algunos puntos. ➤ Casi desconocido por el personal. ➤ Poco, casi nulo. ➤ Si pero no actualizado.

Evaluación Integral Sostenible

Dirección /Administración		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	La empresa tiene establecidas visión y políticas administrativas y son conocidas y entendidas por todos los empleados.										
2	La empresa tiene establecidos objetivos (utilidades, ventas, productividad) y estrategias para conseguirlos.										
3	Existe un plan de negocios actualizado y se mantiene como referente.										
4	Están definidos puestos, responsabilidades y actividades del personal.										
5	El equipo directivo tiene experiencia en el sector y el tipo de negocio.										
6	La dirección evalúa y desarrolla sus habilidades directivas.										
7	La empresa realiza ejercicios de planeación estratégica.										
8	La empresa reúne, analiza y aprovecha la información necesaria para una buena administración.										

Operaciones		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	La secuencia de las actividades para proporcionar los servicios está determinada, sistematizada y evaluada.										
2	Los servicios se preparan y ejecutan en el tiempo establecido.										
3	Se cuenta con toda la infraestructura, equipo, herramienta y materiales necesarios para proporcionar los servicios.										
4	La organización cuenta con un manual de operaciones y lo modifica oportunamente.										
5	Se realiza el control de calidad para cada servicio con resultados efectivos.										
6	Se establece una coordinación entre las diferentes áreas para la realización de los servicios.										
7	Se tiene identificado el costo unitario de cada servicio.										
8	Se detectan las necesidades y se efectúa la capacitación del personal para llevar a cabo el desarrollo de servicios.										

Evaluación Integral Sostenible

Mercado y Ventas		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	La empresa identifica plenamente a su competencia directa e indirecta.										
2	La empresa tiene claramente establecidas políticas y estrategias de ventas.										
3	Cuenta con una política de precios para la venta de los servicios.										
4	La calidad, el servicio y la entrega de los productos y/o servicios en tiempo de entrega cumplen las expectativas del cliente.										
5	Tiene claramente clasificados y segmentados a sus clientes.										
6	Se tienen identificadas las necesidades y las expectativas de los clientes.										
7	Cuentan con canales de distribución efectivos.										
8	Ofrece información clara y transparente de los servicios que ofrece.										

Recursos Humanos		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	La empresa contrata el recurso humano necesario y con las competencias requeridas.										
2	Cuenta con un programa de capacitación acorde a las necesidades de la empresa y del personal.										
3	La empresa evalúa de manera individual la capacidad y el desempeño de los empleados.										
4	La organización tiene una estrategia para mejorar la productividad de los empleados.										
5	La empresa cuenta con un método y criterios adecuados para la selección de su personal.										
6	La empresa cuenta con contratos de trabajo y reglamento interior de trabajo.										
7	La empresa cuenta con sistemas de prestaciones y beneficios.										
8	Existe un sistema de comunicación que fluye entre todos los niveles.										

Evaluación Integral Sostenible

Finanzas		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	La empresa sistematiza, interpreta y utiliza la información financiera para la toma de decisiones.										
2	La liquidez, la solvencia y la estabilidad de la empresa le permiten ser rentable.										
3	El flujo de caja es suficiente para las necesidades de efectivo.										
4	La organización identifica las cifras de ventas y utilidades por producto.										
5	La empresa cuenta con un presupuesto definido y lo evalúa contra resultados.										
6	La empresa tiene al corriente estados de resultados y balances financieros.										
7	Utiliza un método para el manejo de la cartera de cobros y créditos a clientes.										
8	La contabilidad se realiza en tiempo y forma.										

Social		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	La empresa tiene un código de ética o normas que utiliza como orientación en el actuar de su personal.										
2	La empresa fomenta el desarrollo humano de los trabajadores y respeta sus derechos humanos y su dignidad.										
3	Se invierte lo necesario para el cuidado de la salud, seguridad, calidad de vida y condiciones de trabajo en todos los niveles jerárquicos.										
4	La empresa participa en el desarrollo de proveedores.										
5	Realiza prácticas de mercadotecnia responsable procurando un comercio justo.										
6	Proporciona capacitación y formación profesional que estimulen el desarrollo técnico y personal de los trabajadores.										
7	La empresa cumple en tiempo y forma con las Leyes, códigos y reglamentos aplicables a su giro.										
8	La empresa genera acciones para apoyar el desarrollo de la comunidad.										

Evaluación Integral Sostenible

Ambiental		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	La empresa cuenta con una persona responsable para atender o coordinar los temas sobre cuidado del medio ambiente.										
2	Se realiza capacitación al personal en temas de cuidado al medio ambiente.										
3	Se realiza alianzas con organizaciones públicas o privadas para acciones ambientales concretas.										
4	Se destinan recursos para llevar a cabo acciones o programas para el cuidado al medio ambiente.										
5	Se consideran temas ambientales para la selección de proveedores e insumos.										
6	Se trabaja para lograr mayor eficiencia en el consumo energético, de agua y otros recursos.										
7	Se seleccionan tecnologías y productos menos contaminantes.										
8	Se promueve el reciclaje y hay un sistema para la disposición de la basura clasificada.										

Innovación y mejora continua		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	La empresa impulsa una cultura orientada a la innovación y mejora continua.										
2	Se realizan acciones para promover el trabajo en equipo enfocado a la innovación y mejora continua.										
3	Se captan las ideas del personal y se estimula su iniciativa y participación.										
4	La empresa da seguimiento y evalúa las ideas de mejora y su aplicación.										
5	Se promueve un estilo de liderazgo que estimula la colaboración entre jefes y trabajadores.										
6	Se brindan reconocimientos e incentivos a los colaboradores por la implementación de ideas exitosas.										
7	La empresa realiza un registro documental de los proyectos de innovación y mejora continua de manera estandarizada.										
8	La empresa evalúa los impactos generados por los proyectos de innovación y mejora continua.										