

# **BASES PARA LOS RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS RIOJA EXCELENCIA EMPRESARIAL**

Versión 10



# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Finalidad de los Premios a la Excelencia en la Gestión.....	1
1.2 Modelo de Referencia: EFQM .....	1
2. BASES DE LOS PREMIOS RIOJA EXCELENCIA EMPRESARIAL.....	3
2.1 Quién puede acceder.....	3
2.2 Sistema de Reconocimientos y Premios.....	3
2.3 Forma de optar a los Reconocimientos y Premios.....	5
3. ANEXOS.....	18
3.1 Formulario de solicitud.....	18

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1 Finalidad de los Premios a la Excelencia en la Gestión

La alineación de los sistemas de gestión de las organizaciones con los principios de la excelencia está reconocida universalmente como una fórmula eficaz para la mejora de su competitividad.

El Gobierno de La Rioja, consciente de esta realidad desea estimular a las organizaciones con base en nuestra comunidad, a avanzar en el desarrollo de su sistema de gestión alineado con los conocidos como principios de la excelencia.

Una forma de estímulo, de aplicación generalizada en los países más avanzados consiste en la creación de un Premio a la Excelencia en la Gestión al cual podrán optar aquellas organizaciones que lo deseen. En base a un riguroso sistema de evaluación se identificarán de entre los diferentes candidatos aquellas organizaciones que hayan realizado progresos significativos en el camino a la excelencia. Estas organizaciones, además del estímulo y reconocimiento externo que pueda representar para ellas la obtención de un premio a la excelencia en la gestión, representarán un modelo de referencia para aquellas organizaciones que deseen avanzar por este camino.

## 1.2 Modelo de Referencia: EFQM

Para esta convocatoria se utiliza como referente el Modelo Europeo de Excelencia promovido por la **European Foundation for Quality Management – EFQM**, versión 2013.

La estructura de las memorias puede seguir el enfoque clásico de 75 páginas o el enfoque reducido de 25 páginas.

En el enfoque clásico el candidato debe elaborar una Memoria que cubra detalladamente los 32 subcriterios del Modelo Europeo con una extensión total que no debe superar las 75 páginas.

En el enfoque reducido el candidato debe ajustarse a una estructura precisa, no relacionada con el Modelo Europeo, en dos apartados que cubren un total máximo de 15 páginas, y goza de una gran libertad para, en un tercer apartado de un máximo de 10 páginas, demostrar cómo su sistema de gestión cubre razonablemente los requerimientos del Modelo Europeo.

La menor información recogida en esta Memoria más breve se suplirá con la petición de información adicional al candidato por parte del equipo evaluador. El enfoque reducido es ventajoso para el solicitante pues dispone de amplios grados de libertad a la hora de redactar la Memoria.

La mayor facilidad que el enfoque reducido ofrece al candidato no debe extrapolarse al proceso de evaluación. La evaluación por ambos enfoques es igualmente rigurosa y requiere aplicar los principios de la excelencia al sistema de gestión de las organizaciones de idéntica manera. Un aspecto, sin embargo, a destacar es que la evaluación con el enfoque reducido requiere de evaluadores más experimentados pues en el mismo, no se dispone de la información estructurada según los apartados del Modelo Europeo, como es el caso en el enfoque clásico.

## 2. BASES DE LOS PREMIOS RIOJA EXCELENCIA EMPRESARIAL

Tomando como base las ideas anteriores, el Gobierno de La Rioja convoca los **Reconocimientos y Premios Rioja Excelencia Empresarial** de acuerdo con las siguientes bases:

### 2.1 Quién puede acceder

Podrán optar al mismo todas las organizaciones de carácter privado, que ejerzan su actividad principalmente en la Comunidad de La Rioja.

Quedan excluidas las Administraciones Públicas estatales, autonómicas o locales y cualesquiera organismos, entidades o sociedades integrantes o dependientes del sector público estatal, autonómico o local, y en todo caso, cualquier entidad, unidad, órgano u organismo que puedan optar a los Certificados de Excelencia en los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Deben transcurrir al menos 18 meses desde que la organización empresarial candidata presentó la última memoria para optar a Premio Rioja Excelencia Empresarial en su categoría bronce, plata u oro.

Para la obtención del reconocimiento público se verificará el cumplimiento de los requisitos de acceso establecidos en los apartados siguientes en cada caso y particularmente que la organización premiada o reconocida se encuentre al corriente en el cumplimiento con sus obligaciones tributarias con la hacienda de la Comunidad Autónoma de La Rioja, la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, la Tesorería General de la Seguridad Social y el Ayuntamiento.

### 2.2 Sistema de Reconocimientos y Premios

El sistema de reconocimientos se estructura inicialmente en los apartados siguientes:

- a. Premio “Rioja Excelencia Empresarial”.
- b. Premio “Rioja Excelencia en Clientes”.
- c. Reconocimiento “Rioja Prácticas Excelentes en Gestión”.
- d. Reconocimiento “Rioja Iniciación a la Excelencia”

#### **Premio Rioja Excelencia Empresarial**

Destinado a las organizaciones que hayan abordado programas que estén alineados con los principios de la excelencia y que cubran el ámbito total de la organización. La evaluación será sobre los 1000 puntos del modelo completo EFQM.

Las empresas que superen los **500 puntos** obtendrán la **E de Oro** a la Excelencia empresarial, las que superen los **400 puntos**, la **E de Plata** a la Excelencia empresarial,

y las que superen los **300 puntos** obtendrán la **E de Bronce** a la Excelencia empresarial.

### **Premio Rioja Excelencia en Clientes**

Diseñado para aquellas organizaciones que no deseen abordar la totalidad de su ámbito organizativo. Se considera que la mayor aportación inicial de valor para la mejora de la competitividad se consigue poniendo el foco en los clientes mediante el abordaje de sistemas de gestión basados en los principios de la excelencia. Por ello, el Premio Rioja Excelencia en Clientes va orientado a aquellas organizaciones que deseen avanzar de forma medible y sistemática por el camino de la Excelencia en la gestión, priorizando aquellas actuaciones que tengan un impacto inmediato en los clientes, y por lo tanto en los resultados económico-financieros de la organización. La evaluación se realizará sobre una selección de subcriterios del modelo EFQM, concretamente aquéllos que tienen una incidencia directa en los clientes..

Las empresas que superen los **100 puntos** obtendrán el **Premio Rioja Excelencia en Clientes**.

### **Reconocimiento “Rioja Prácticas Excelentes en Gestión”**

Destinado a aquellas organizaciones que han ido avanzando por el camino de la Excelencia en la gestión y que, a pesar de no haber alcanzado todavía unos resultados que puedan ser medidos de forma cuantitativa mediante una evaluación externa contra el Modelo Europeo de la EFQM, sí han aplicado los principios de la excelencia en la gestión en un área relevante de su organización, y que por tanto, puede considerarse como una práctica excelente.

Se valorará el enfoque, nivel de despliegue y resultados de las Buenas Prácticas. Por “Práctica Excelente” se entiende aquella actividad acotada y bien definida que tenga resultados medibles y contrastables, con un proceso formalizado de forma explícita, que incluya acciones de mejora, que tenga una entidad suficiente como para ser reconocida por terceros y que, en su caso, pueda servir como ejemplo a otros.

### **Reconocimiento “Rioja Iniciación a la Excelencia”**

Destinado a aquellas organizaciones que inicien su andadura por el camino de la Excelencia en la gestión y que han identificado un mínimo de tres oportunidades de mejora que han contrastado contra SMART, presentando los resultados obtenidos con la implantación de las mismas en su organización.

En resumen, se crean **dos Premios**, uno a la globalidad de la gestión total de la organización y el otro a la gestión de los clientes, que pueden ser susceptibles de evaluación cuantitativa y **dos Reconocimientos** cualitativos, para aquellas organizaciones que no hayan alcanzado un nivel en que sus logros se puedan medir de forma cuantitativa contra el Modelo Europeo de la EFQM.

El itinerario de Premios y Reconocimientos se resume de forma gráfica en la siguiente figura:

PREMIO →	“Rioja Iniciación a la Excelencia”	Reconocimiento “Rioja Prácticas Excelentes en Gestión”	Premios “Rioja Excelencia en Clientes”	Premios “Rioja Excelencia Empresarial”		
Qué se reconoce	3 Mejoras (SMART)	Prácticas Excelentes	Más de 100 pts.	E Bronce: 300 pts.	E Plata: 400 pts.	E Oro: 500 pts.
Modelo de referencia	Sin puntuación	Puntuación contra métrica establecida (> 40%)	Modelo parcial (máximo 350 pts.)	Modelo total (máximo 1000 pts.)		

Para aquellas **organizaciones que superen los 500 puntos** Ader Excelencia Empresarial, recomienda que para ulteriores evaluaciones se presenten al **EFQM Excellence Award** (Premio Europeo).

## 2.3 Forma de optar a los Reconocimientos y Premios

La empresa candidata deberá decidir el tipo de Premio o Reconocimiento al que se presenta y el Enfoque bajo el que presenta la memoria (enfoque clásico de un máximo de 75 páginas o, enfoque reducido de un máximo de 25 páginas).

### 2.3.1. PREMIO RIOJA EXCELENCIA EMPRESARIAL

Los candidatos que opten a este premio deberán superar dos fases diferenciadas:

- a) Fase de Admisión de la candidatura.
- b) Fase de Evaluación de la candidatura

## PLAZOS PARA 2017

- Fecha límite de entrega de la solicitud de admisión (Formulario de Solicitud, Diagnóstico y Dossier para la Admisión)	<b>30 de Mayo</b>
- Fecha límite de respuesta de ADER sobre el resultado del proceso de admisión	<b>6 de Junio</b>
- Fecha límite para la presentación de la memoria completa para los candidatos que opten a premio y hayan superado la admisión.	<b>20 de Junio</b>
- Fecha de envío por parte de la ADER del informe del equipo evaluador (Resultados de la evaluación)	<b>Noviembre</b>
- Fecha de entrega de Reconocimientos y Premios riojanos	<b>Diciembre</b>

### **FASE DE ADMISION DE LA CANDIDATURA**

#### ➤ **Documentación a presentar**

1. *Formulario de Solicitud (ver Anexo 3.1)*
2. *Dossier para la Admisión.*
3. *Último diagnóstico o autoevaluación realizado por la organización en materia de excelencia de acuerdo al modelo EFQM.*

- Fecha límite de entrega de la solicitud de admisión (Formulario de Solicitud, Diagnóstico y Dossier para la Admisión)	<b>30 de Mayo</b>
---	-------------------

DOSSIER PARA LA ADMISION		
	Factores Clave de la Organización	Resultados
	Contenido	Contenido
<b>Premio Rioja Excelencia Empresarial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descripción del entorno de la organización:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Historia</li> <li>○ Misión / Visión, Valores</li> <li>○ Organigrama / Equipo</li> </ul> </li> <li>▪ Relaciones de la organización               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identificar Grupos de Interés (StaKeholders)</li> </ul> </li> <li>▪ Entorno competitivo               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mercado al que se dirige</li> <li>○ Tipología de clientes</li> <li>○ Productos y/o servicios</li> </ul> </li> <li>▪ Retos estratégicos</li> <li>▪ Sistema de mejora del rendimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tendencias, objetivos y comparaciones externas de los indicadores clave referidos a los subcriterios del modelo EFQM; 6a, 6b, 7a, 7b, 8a, 8b, 9a y 9b.</li> <li>▪ Relación de causalidad: enfoques/ procesos que generan los resultados anteriores.</li> <li>▪ Relación de otros indicadores disponibles pero no presentados.</li> </ul>
<b>Nº páginas máximo para memorias reducidas</b>	6	9

En el caso de las memorias de enfoque clásico de un máximo de 75 páginas, el dossier para la admisión con el contenido mínimo establecido arriba estará formado por la introducción y los criterios de resultados de la memoria que finalmente se presente.

- Proceso: Un equipo evaluador formado por técnicos de la ADER y el Club de Evaluadores decidirá si se acepta o no la candidatura presentada. En caso de ser aceptada la candidatura, la organización podrá optar al Premio presentando la Memoria correspondiente.

- Fecha límite de respuesta de ADER sobre el resultado del proceso de admisión	<b>6 de Junio</b>
--	-------------------

### **FASE DE EVALUACION DE LA CANDIDATURA**

- **Documentación a presentar :**

4. Memoria de la organización candidata

5. Información Adicional (solo en el caso de enfoque reducido y a petición del equipo evaluador previo a la visita):

- Estructura de los procesos clave (Mapa de Procesos)
- Cuadro de Indicadores Clave (Cuadro de Mando Integral)

- Informe Ejecutivo de los siguientes procesos de la organización:
  - Proceso para el diseño, despliegue y seguimiento de la Política y Estrategia
  - Proceso de Satisfacción del Cliente
  - Proceso de Satisfacción de Personas

- Fecha límite para la presentación de la memoria completa y la información adicional para los candidatos que opten a Premio y hayan superado la fase de admisión.	<b>20 de Junio</b>
--	--------------------

➤ Proceso:

Las organizaciones que superen el proceso de Admisión, podrán optar a Premio presentando la Memoria correspondiente

Los candidatos que opten al Premio Rioja Excelencia Empresarial, podrán elegir entre enfoque clásico o enfoque reducido.

Si el candidato opta por el enfoque clásico presentará una memoria con una extensión no superior a 75 páginas ajustada a los 32 subcriterios y 9 criterios del modelo EFQM.

Si el candidato opta por el enfoque reducido presentará una Memoria con una extensión no superior a 25 páginas en la que demuestre cómo su sistema de gestión cubre razonablemente los requerimientos del Modelo Europeo.

En todos los casos, el tipo de letra utilizado será Arial en tamaño mínimo 10.

<b>MEMORIA</b>		
	<b>Enfoque Reducido</b>	<b>Enfoque Clásico</b>
	<b>Contenido</b>	<b>Contenido</b>
<b>Premio Rioja Excelencia Empresarial</b>	Añadir al Dossier para la Admisión; <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mapeado de Agentes, que incluye Matriz de coherencia y descripción de cómo los agentes /procesos del solicitante cubren los requerimientos de los 24 subcriterios de agentes del Modelo Europeo EFQM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cobertura de todos los 32 subcriterios y 9 criterios del modelo EFQM.</li> </ul>
<b>Nº Páginas máximo (*)</b>	10 (adicionales a las del Dossier para la Admisión)	75

(\*) El número de páginas de esta columna son adicionales a las del Dossier para la Admisión.

Se presentará la memoria completa de 25 páginas para el enfoque reducido o de 75 páginas para el enfoque clásico.

Con el lanzamiento del enfoque reducido, la EFQM introdujo el concepto de INFORMACION ADICIONAL (IA). La justificación para la adición de este concepto es el hecho de que 25 páginas no pueden aportar el mismo nivel de información que el aportado por la memoria clásica de 75 páginas.

Con el fin de facilitar el proceso de evaluación, los **candidatos que opten por el enfoque reducido** deberán aportar, fuera de la estructura de la memoria, la Información Adicional requerida.

1. Completar y enviar el Formulario de Solicitud, Diagnóstico y el Dossier para la Admisión.
2. En base a la evaluación del Dossier para la Admisión, un equipo formado por técnicos de la ADER y miembros del Club de Evaluadores decidirá si es procedente la candidatura. De no serlo, ésta finalizaría el proceso en este punto.
3. Si la candidatura es aceptada, la organización candidata presenta la Memoria completa.
4. La ADER forma el equipo de evaluadores y se inicia el proceso formal de evaluación.
5. Los evaluadores completan su proceso de evaluación y entregan sus conclusiones al jurado.
6. Durante el proceso de evaluación el equipo evaluador recabará de la empresa evaluada, información adicional a la que aparezca en la memoria entregada.
7. El jurado emite su dictamen
8. Entrega pública de los premios.

## 2.3.2. PREMIO RIOJA EXCELENCIA EN CLIENTES

Los candidatos que opten a este Premio deberán superar dos fases diferenciadas:

- a) Fase de Admisión de la candidatura.
- b) Fase de Evaluación de la candidatura

### PLAZOS PARA 2017

- Fecha límite de entrega de la solicitud de admisión (Formulario de Solicitud, Diagnóstico y Dossier para la Admisión)	<b>30 de Mayo</b>
- Fecha límite de respuesta de ADER sobre el resultado del proceso de admisión	<b>6 de Junio</b>
- Fecha límite para la presentación de la memoria completa para los candidatos que opten a premio y hayan superado la admisión.	<b>20 de Junio</b>
- Fecha de envío por parte de la ADER del informe del equipo evaluador (Resultados de la evaluación)	<b>Noviembre</b>
- Fecha de entrega de Reconocimientos y Premios riojanos	<b>Diciembre</b>

### FASE DE ADMISION DE LA CANDIDATURA

#### ➤ Documentación a presentar

1. *Formulario de Solicitud (ver Anexo 3.1)*
2. *Dossier para la Admisión.*
3. *Último diagnóstico o autoevaluación realizado por la organización en materia de excelencia de acuerdo al modelo EFQM.*

- Fecha límite de entrega de la solicitud de admisión (Formulario de Solicitud, Diagnóstico y Dossier para la Admisión)	<b>30 de Mayo</b>
---	-------------------

DOSSIER PARA LA ADMISION		
	Factores Clave de la Organización	Resultados
	Contenido	Contenido
<b>Premio Rioja Excelencia en Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descripción de productos y servicios.</li> <li>▪ Descripción de los segmentos de mercado abordados.</li> <li>▪ Entorno competitivo               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mercado al que se dirige</li> <li>○ Tipología de clientes</li> </ul> </li> <li>▪ Retos estratégicos.</li> <li>▪ Sistema de mejora para la fidelización y adquisición de clientes.</li> <li>▪ Desarrollo de productos y servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tendencias, objetivos y comparaciones externas obtenidos en los subcriterios del modelo EFQM; 6a, 6b y 9a.</li> <li>▪ Relación de causalidad: enfoques/ procesos que generan los resultados anteriores.</li> <li>▪ Relación de otros indicadores disponibles pero no presentados.</li> </ul>
<b>Nº Páginas máximo</b>	6	6

➤ Proceso:

1. Completar y enviar el Formulario de Solicitud, Diagnóstico y el Dossier para la Admisión.
2. En base a la evaluación del Dossier para la Admisión, un equipo formado por técnicos de la ADER y miembros del Club de Evaluadores decidirá si es procedente la candidatura: De no serlo, ésta finalizaría el proceso en este punto. Si la candidatura es aceptada, la ADER comunica a la organización que puede presentar Memoria Completa pasando a la Fase de Evaluación.

- Fecha límite de respuesta de ADER sobre el resultado del proceso de admisión	<b>6 de Junio</b>
--	-------------------

## FASE DE EVALUACION DE LA CANDIDATURA

### ➤ Documentación a presentar :

#### 1. Memoria de la organización candidata

Los candidatos que opten al Premio Rioja Excelencia en Clientes, presentarán una memoria ajustada al siguiente esquema. El tipo de letra utilizado será Arial en tamaño mínimo 10.

MEMORIA	
Contenido	
<b>Premio Rioja Excelencia en Clientes</b>	Añadir al Dossier para la Admisión; <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mapeado de Agentes, que incluye Matriz de coherencia y descripción de cómo los agentes /procesos del solicitante, cubren los requerimientos de los subcriterios 1b, 1c, 1e, 2a, 2b, 2c, 2d, 3c, 5a, 5b, 5c, 5d, 5e del Modelo Europeo EFQM. Ver anexo 3.1.</li> </ul>
<b>Nº Páginas máximo (*)</b>	8

(\*) El número de páginas de esta columna son adicionales a las del Dossier para la Admisión.

#### 2. Información Adicional:

Los candidatos que opten a este Premio deberán aportar, fuera de la estructura de la memoria, la siguiente Información Adicional:

- Estructura de los procesos clave del cliente (Mapa de Procesos del cliente)
- Cuadro de Indicadores Clave del cliente (Cuadro de Mando Integral)
- Informe Ejecutivo de los siguientes procesos de la organización:
  - Proceso para el diseño, despliegue y seguimiento de la Política y Estrategia en el área de clientes
  - Proceso de Satisfacción del Cliente

- Fecha límite para la presentación de la memoria completa y la Información Adicional para los candidatos que opten a Premio y hayan superado la fase de admisión.	<b>20 de Junio</b>
--	--------------------

➤ **Proceso de Evaluación :**

1. La ADER forma el equipo de evaluadores pertenecientes al Club de Evaluadores de La Rioja y se inicia el proceso formal de evaluación.
2. Los evaluadores completan su proceso de evaluación y entregan sus conclusiones al jurado.
3. Durante el proceso de evaluación el equipo evaluador podrá recabar de la empresa evaluada, información adicional a la que aparezca en la memoria entregada y a la ya solicitada inicialmente.
4. El jurado emite su dictamen
5. Entrega pública de los premios.

**Criterios y subcriterios contra los que se evalúa la Memoria para el Premio Rioja Excelencia en Clientes**

En el Premio Rioja Excelencia en Clientes, el equipo evaluador evaluará la *Memoria* contra una parte del modelo. En la siguiente tabla se muestran los criterios y subcriterios que afectan al área de clientes.

<b>Criterios</b>	<b>Sub-Criterios</b>
1. LIDERAZGO	1b
	1c
	1e
2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA	2a
	2b
	2c
	2d
3. PERSONAS	3c
5. PROCESOS	5a
	5b
	5c
	5d
	5e
6. RESULTADOS CLIENTES	6a
	6b
9. RESULTADOS CLAVE	9a

### 2.3.3. RECONOCIMIENTO RIOJA PRÁCTICAS EXCELENTES EN GESTION

#### PLAZOS PARA 2017

- Fecha límite para la presentación del formulario de solicitud y memoria para los candidatos que opten Reconocimiento.	<b>20 de Junio</b>
- Fecha de envío por parte de la ADER del informe del equipo evaluador (Resultados de la evaluación)	<b>Noviembre</b>
- Fecha de entrega de Reconocimientos y Premios riojanos	<b>Diciembre</b>

➤ **Documentación a presentar**

1. *Formulario de Solicitud* (ver Anexo 3.1)
2. *Memoria*

<b>MEMORIA</b>		
	<b>Contenido</b>	<b>Resultados</b>
<b>Reconocimiento Prácticas Excelentes en Gestión</b>	<p>La descripción de la Práctica Excelente debe abordar los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar Área de la organización abordada. Justificar que dicha área es relevante e impacta en la Estrategia de la empresa. Formulación de la Estrategia específica del área (proyección a un mínimo de tres años) concretada en metas cuantificadas. Cuadro de mando con los indicadores clave</li> <li>▪ Enunciación de la Misión y Visión</li> <li>▪ Identificación del Cliente Externo/ Interno, sus requerimientos y grado de satisfacción (datos)</li> <li>▪ Identificación del Proveedor Externo / Interno, y su grado de integración en la cadena logística. Evaluación de la calidad de la relación.</li> <li>▪ Identificación de las Alianzas existentes, si este concepto es relevante.</li> <li>▪ Descripción somera de las actividades ordinarias y competencias requeridas para su desempeño.</li> <li>▪ Personas que trabajan en el área, identificación de las competencias disponibles por ellas y gestión del desvío entre requeridas y disponibles.</li> <li>▪ Análisis DAFO. Identificación de acciones de mejora que conviene abordar.</li> <li>▪ Ejecución de acciones de mejora y presentación de evidencia de los resultados alcanzados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resultados de percepción y de rendimiento del Área abordada, según la estructura del Cuadro de Mando de indicadores clave (clientes, personas, procesos, sociedad y económico-financieros)</li> <li>▪ Dos o más mediciones anuales realizadas, objetivos y comparativas definidas</li> </ul>
<b>Nº Páginas máximo</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

Esta Memoria será evaluada por técnicos de la ADER y miembros del Club de Evaluadores.

El tipo de letra utilizado será Arial y en tamaño mínimo 10. La memoria se ajustará al siguiente esquema.

➤ **Proceso de Evaluación de la Memoria:**

1. Completar y enviar el Formulario de Solicitud y la Memoria.
2. La ADER constituye el equipo de evaluadores y se inicia el proceso formal de evaluación.
3. Los evaluadores completan su proceso de evaluación y entregan sus conclusiones al jurado.
4. El jurado emite su dictamen.
5. Entrega pública de los reconocimientos.

## 2.3.4. RIOJA INICIACION A LA EXCELENCIA

### PLAZOS PARA 2017

- Fecha límite para la presentación del formulario de solicitud y memoria para los candidatos que opten Reconocimiento.	<b>20 de Junio</b>
- Fecha de envío por parte de la ADER del informe del equipo evaluador (Resultados de la evaluación)	<b>Noviembre</b>
- Fecha de entrega de Reconocimientos y Premios riojanos	<b>Diciembre</b>

#### ➤ Documentación a presentar

1. *Formulario de Solicitud* (ver Anexo 3.1)
2. *Memoria*

MEMORIA		
	Contenido	Resultados
<b>Reconocimiento Iniciación a la Excelencia</b>	<p>La descripción de la memoria debe abordar los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar Oportunidades de mejora, entre un mínimo de tres y un máximo de seis.</li> <li>▪ Descripción somera de cada oportunidad de mejora respaldada con datos.</li> <li>▪ Contraste de cada área de mejora potencial contra SMART.</li> <li>▪ Priorización de las oportunidades de mejora identificadas. Determinación de las tres oportunidades de mejora a abordar.</li> <li>▪ Formación del equipo de trabajo para el abordaje de cada oportunidad de mejora (formación en herramientas de trabajo en grupo y resolución de problemas, al equipo de trabajo, si ha lugar).</li> <li>▪ Planificación de los trabajos /acciones a realizar y ejecución de los mismos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resultados con indicadores, correspondientes a las acciones de mejora diseñadas y ejecutadas por la organización.</li> <li>▪ Resultados de satisfacción de las personas en el equipo de mejora.</li> </ul>
<b>Nº Páginas máximo</b>	5	2

Esta Memoria será evaluada por técnicos de la ADER y miembros del Club de Evaluadores.

El tipo de letra utilizado será Arial y en tamaño mínimo 10. La memoria se ajustará al siguiente esquema.

➤ **Proceso de Evaluación de la Memoria:**

1. Completar y enviar el Formulario de Solicitud y la Memoria.
2. La ADER constituye el equipo de evaluadores y se inicia el proceso formal de evaluación.
3. Los evaluadores completan su proceso de evaluación y entregan sus conclusiones al jurado.
4. El jurado emite su dictamen.
5. Entrega pública de los reconocimientos.

## 3. ANEXOS

### 3.1 Formulario de solicitud

Para ser válida la candidatura, este Formulario deberá ir acompañado del Dossier para la Admisión y último diagnóstico o autodiagnóstico realizado por la organización.

#### Sección A – Datos del candidato

Nombre de la organización:

CIF:

Dirección:

Código Postal/Ciudad:

País:

Nombre de la persona de contacto:

Teléfono:

Fax:

E-mail:

Dirección de contacto (si es diferente de la anterior):

Nombre del Director General (o equivalente):

Cargo:

#### Sección B – Información general

Características de la organización:

Solicita evaluación de (Por favor señala la opción que mejor describa su organización):

- Totalidad de la organización (Pyme)<sup>1</sup>
- Totalidad de la organización (Gran Empresa)
- Parcial: Una unidad de negocio de la organización
- Parcial: Un área específica de la organización

#### NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS DEL ÁREA CONSIDERADA

Principal emplazamiento de la organización candidata:

Si la organización candidata pertenece o forma parte de otra, complete los siguientes campos:

Dirección:

Código Postal/Ciudad

País:

Teléfono:

E-mail:

---

<sup>1</sup> De acuerdo con la Comisión Europea se considera PYME aquella empresa que emplee al menos 250 personas, cuyo negocio anual no exceda de 40 millones de euros y cuyo balance anual no exceda de 27 millones de euros. Además se debe cumplir que el 25% o más de su capital o de sus derechos de voto no pertenezca a otra empresa, o conjuntamente a varias empresas que no respondan a la definición de PYME.

## Sección C – Reconocimiento al que se presenta

- Premio “Rioja Excelencia Empresarial”
- Premio “Rioja Excelencia en Clientes”
- Reconocimiento “Rioja Prácticas Excelentes en Gestión”
- Reconocimiento “Rioja Iniciación a la Excelencia”

La organización candidata no podrá modificar el tipo de premio al que opta una vez presentado este formulario de solicitud.

Para optar a los Premios Rioja Excelencia Empresarial y Rioja Excelencia en Clientes, se deberá superar la fase de admisión, en la que una serie de miembros del Club de Evaluadores evaluará el Dossier para la admisión, y decidirán la procedencia o no de la candidatura.

## Sección D – Enfoque por el que opta para presentar la memoria

- Enfoque Reducido
- Enfoque Clásico

## Sección E – Declaración Jurada

Se han realizado y desplegado reflexiones estratégicas en la organización en los últimos 3 años.

- SI
- NO

La organización dispone y mide con indicadores los distintos criterios del modelo.

- SI
- NO

Se realizan mediciones de satisfacción en áreas de clientes y personas.

- SI
- NO

Se dispone de planes de mejora

- SI
- NO

La organización se gestiona por procesos

SI

NO

Disponemos de personal formado en excelencia

SI

NO

Doy mi consentimiento para que la memoria presentada sea publicada en la página web de Ader Excelencia para consulta. Ader se compromete a publicar aquellos datos que la organización autorice y no considere confidenciales.

SI

NO

Acepto, en nombre de mi organización, las Bases para los Reconocimientos y Premios Rioja a la Excelencia.

**Nombre / Cargo**

**Firma:**

**Fecha:**

**Todas las solicitudes deben enviarse debidamente cumplimentadas y firmadas a través de la sede electrónica de la web de ADER apartado tramites diversos presentación de solicitudes.**