GALARDÓN COOMEVA
REFERENCIAL CATEGORIAS DE GESTIÓN
(Grande, Mediana, Pequeña, Microempresa, Empresa Solidaria)

1. OBJETIVOS DEL GALARDON COOMEVA

Promover el mejoramiento de la calidad de la gestión, con criterios de categoría mundial, mediante la reflexión y evaluación con referentes inspirados en modelos de excelencia, según la clase mundial e intercambio de experiencias exitosas internacionales y acompañamiento en los procesos de mejora con expertos especializados.

Reconocer a las Organizaciones de Asociados que se destaquen por contar con acciones estratégicas y de gestión exitosas que aseguren su sostenibilidad y crecimiento en el desarrollo de la gestión hacia la calidad, la productividad y la competitividad.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Emprendedor: Es una persona con capacidad de generar acción para desarrollar ideas que puedan generar bienes y/o servicios.

Emprendimiento: Se refiere a la capacidad, a la actitud y aptitud de una persona, que le permite emprender nuevos retos y hacer esfuerzos por alcanzar una meta, (combinación entre una idea, las ganas de ejecutarla, el esfuerzo y la persistencia).

Empresarialidad: Despliegue de la capacidad creativa de la persona sobre la realidad que le rodea. Es la capacidad que posee todo ser humano para percibir e interrelacionarse con su entorno, mediando para ello las competencias empresariales.

3. DESCRIPCIÓN

3.1. COOMEVA

La Cooperativa Medica del Valle y de Profesionales de Colombia COOMEVA se fundó el 04 de marzo de 1964 por 27 médicos caleños, quienes constituyeron una Cooperativa especializada en ahorro y crédito, con el fin de poder obtener un conjunto de beneficios de seguridad social y protección. El principal motivador del grupo fue el Dr. Uriel Estrada Calderón, médico pediatra, quien dirigió los esfuerzos de la Organización hasta 1982.

En principio, la Cooperativa se constituyó exclusivamente por médicos, pero en 1968 se abrió a todos los profesionales, técnicos y tecnólogos. De ser una Cooperativa de Ahorro y

Crédito, Coomeva pasó a ser una Cooperativa Multiactiva hasta 1997, cuando se aprueba convertirla en una Cooperativa Financiera Especializada y empieza a desarrollar un portafolio empresarial que le permita cumplir su objeto social.

El objetivo fundamental de Coomeva desde su fundación, ha sido contribuir de forma significativa al desarrollo de los profesionales de Colombia, por medio de servicios financieros, de protección social, de seguridad social, de educación y de desarrollo social. Bajo este precepto se han ido constituyendo cada día nuevos y más modernos productos y servicios.

3.1.1. FUNDACIÓN COOMEVA

Entidad sin ánimo de lucro perteneciente al Grupo Empresarial Coomeva, promotora de programas de desarrollo empresarial para los Asociados y la comunidad, que tiene como objetivo facilitar la creación y el fortalecimiento de empresas de los Asociados y sus familias.

La Fundación Coomeva fue creada en 1989 por la Cooperativa Médica del Valle y de los Profesionales de Colombia COOMEVA. En julio de 2002 y de acuerdo con el direccionamiento estratégico de Coomeva y de la Fundación, fueron trasladadas a esta última las áreas de Educación y Desarrollo Empresarial de Coomeva por considerar a la Fundación como la instancia más adecuada para implementar estos procesos, y para fortalecer el área de Proyección a la Comunidad con actividades de educación y fomento empresarial.

En el mes de agosto de 2005 el Consejo de Administración de Coomeva y la Gerencia General Corporativa toman la decisión de trasladar el área de educación de la Fundación a la Cooperativa con el fin de centralizar en la Unidad de Gestión de Asociados todo el proceso de vinculación, ingreso y mantenimiento de los Asociados. Como resultado la Fundación Coomeva queda con una sola área de gestión que es la de Desarrollo Empresarial cuyo objetivo fundamental es el de fomentar la creación y el fortalecimiento de las empresas de los Asociados.

Somos **FUNDACIÓN COOMEVA**, empresa del **Grupo Coomeva,** cuyo objetivo fundamental es promover la creación, fortalecimiento y expansión de las empresas de los asociados, orientando los esfuerzos hacia la sostenibilidad de unidades productivas e innovadoras.

MISIÓN

Acompañar y promover el desarrollo empresarial sostenible de nuestros asociados, sus familias y la comunidad, a través de un modelo dinámico e innovador.

VISIÓN

Hacemos realidad tus sueños de crecimiento empresarial.

PROPUESTA DE VALOR

Te acompañamos en cualquier etapa de tu vida empresarial.

3.2. CRITERIOS A EVALUAR

El modelo de Galardón Coomeva **no impone referentes, métodos ni herramientas de gestión** que existen en el mercado, cada organización las define de manera libre según la necesidad de adoptar o desarrollar y la naturaleza y complejidad de los procesos.

Para la elaboración del informe de postulación debe tenerse en cuenta las condiciones dadas en el instructivo señalado en la documentación complementaria: **BASES DEL PREMIO GALARDÓN COOMEVA FUN-DC-024**

Existen ocho (8) Criterios de Gestión y dos (2) Criterios de Resultados.

A cada criterio se le observa cuatro factores: Enfoque, Implementación, y Resultados con Seguimiento y Mejora.

a) Enfoque – Evalúa fundamentalmente.

- ¿Cuál es la orientación, modelo, método, lineamiento o referencia que se utiliza en cada uno de los criterios?
- ¿Cómo interrelacionan o hacen sinergia con los otros Criterios?

b) Implementación

¿Hasta qué punto se lleva a la práctica el enfoque en el sistema de gestión de la organización?

c) Resultados

a) ¿Qué logros se obtienen en la implementación del enfoque?
b) ¿Qué impacto se tienen con los resultados?
c) ¿Qué comparaciones con otras prácticas locales, regionales, nacionales o internacionales se realizan?

d) Seguimiento

a) ¿Qué seguimiento se realiza a la implementación?
b) ¿Qué actividades se llevan a cabo, en la evaluación de los resultados?

e) Mejora

A partir de los resultados y el análisis:

- ¿Qué mejoras se han efectuado en el enfoque o en su forma de implementación?
- ¿Qué inventarios de mejora se tienen de las mejoras realizadas?

El documento de postulación debe contar en cada criterio como se desarrollan los elementos anteriores desde la realidad organizacional **sin pretender dar respuesta integral a todos los puntos aquí señalados.**

Los criterios señalados con (*) constituyen respuestas básicas para el proceso de evaluación cualitativa y cuantitativa.

Los enunciados del referencial señalan aspectos que podrían ser incluidos en el documento de postulación en caso de que aplique y se tengan desarrollados únicamente.

No se deben incluir aspectos que la organización no ha desarrollado.

CRITERIOS DE GESTIÓN

1. GESTIÓN COMERCIAL

Define la forma y métodos como la organización orienta sus esfuerzos para capturar sus clientes, relacionarse, entender necesidades y expectativas, diseñar los productos o servicios, y además como se realimenta para la mejora continua de sus procesos.

1.1 Gestión de la relación con los clientes o población de interés
Puede incluir:

- Identificación de los nichos de mercado o población de interés. (*)
- Definición de las necesidades, expectativas y requerimientos de los mercados y/o segmentos en los que le interesa participar. (*)
- Costumbres del sector comparadas con las propias y la nueva curva de valor definida para tener éxito.

- Definición de los factores clave de éxito en la relación con los clientes actuales y potenciales, con base a sus necesidades y prioridades.
- Sistema o métodos utilizados para crear un vínculo permanente de servicio y comunicación con el cliente que permita aprovechar sus sugerencias, expectativas, reclamaciones y peticiones.
- Procesos definidos para medir la satisfacción, retroalimentarse y recopilar información, y la forma como ésta se aprovecha para el mejoramiento continuo. (*)

1.2 Investigación y desarrollo de productos y/o servicios.
Puede incluir:

- Definición de las tendencias en el mercado y/o el ciclo de vida de los productos/servicios.
- Portafolio de nuevos productos y/o servicios, actuales y potenciales (*)
- Proceso de diseño de nuevos productos o servicios. (Si aplica) (*)
- Evaluación de la confiabilidad de los nuevos productos o servicios. (Si aplica) (*)

1.3 Mercadeo Responsable
Puede incluir:

- Acciones preventivas o de información para eliminar o minimizar los riesgos en el uso de productos, servicios o sistemas de empaque.
- El ciclo de vida de los productos y servicios y destinación final, teniendo en cuenta proveedores certificados bajo estándares ambientalmente amigables (Política de compras limpias o verdes).
- Orientación a los clientes a un uso sostenible del bien o servicio prestado y sentido responsable de la publicidad de los productos o servicios. (*)

2 GESTIÓN ESTRATÉGICA

Involucra el sistema de reflexión periódica para establecer horizontes en el tiempo alcanzables donde la organización tenga un éxito sostenible.

Define cuáles son los principales retos y riesgos que enfrenta la organización desde la perspectiva de los diferentes grupos de interés, del mercado y sus condiciones socioeconómicas

2.1 Plataforma Estratégica-.

Describe los factores claves del direccionamiento estratégico, (Visión, Misión, políticas, principios, valores, grupos objetivos o clientes, Oferta de valor, Capacidades distintivas y activos estratégicos, Metas a largo, mediano y corto plazo, planes, programas y proyectos

para lograr las metas).

Puede además incluir:

- Referencia a los resultados anteriores para definir los escenarios objetivos e involucramiento de las poblaciones de interés.
- Objetivos a mediano y largo plazo de manera estructurada. (*)
- Definición de políticas y directrices que regulan los objetivos.
- Iniciativas, planes, programas y proyectos que hacen posible cumplir con las metas. (*)
- Mapa estratégico, de procesos y de estructura necesaria para operar la estrategia.
- Análisis de riesgos y medidas de contingencia para monitorio y contrarrestar los efectos adversos.
- Prevenir los posibles cambios externos que afecten a la organización.
- Integrar en la estrategia las políticas de la Responsabilidad Social Corporativa
- Compromiso y alineación con los objetivos de desarrollo sostenible.

2.2 Despliegue de la estrategia y articulación con los procesos.

Puede además incluir:

- Método de despliegue del direccionamiento estratégico en todos sus niveles de la organización.
- Despliegue de objetivos en diferentes niveles con niveles de compromiso. (*)
- Planes, responsabilidades y contribuciones por nivel o por proceso que realizan los líderes y demás colaboradores en cada uno de los procesos para sacar las metas adelante.

2.3 Seguimiento y Evaluación de la estrategia.

Puede además incluir:

- Sistema de seguimiento, análisis de los resultados con planes de contingencia y de mejora para las nuevas metas. (*)

- Actividades claves que se desarrollan para lograr los objetivos planteados en el direccionamiento estratégico.
- Indicadores de gestión y de resultados en los objetivos planteados. (*)

3 GESTIÓN DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA

Determina la manera como se planea organiza y ejecuta las actividades rutinarias de producción o servucción, la forma como gestiona la tecnología y la transformación digital, las acciones que realiza para entregar sus productos y/o servicios, cumpliendo los requerimientos de los clientes.

3.1 Organización de los procesos
Puede además incluir:

- Organización de la gestión de la rutina en los procesos productivos y de servicios. (*)
- Estructura de los procesos y/o la cadena de valor (*)
- Sistema de planificación de la producción o servucción
- Control de los procesos para el aseguramiento de la calidad y la fiabilidad frente al diseño o especificaciones de productos y servicios. (*)

3.2 Aseguramiento de la calidad y acciones con proveedores en calidad
Puede además incluir:

- Programas y planes de clasificación, aseguramiento y desarrollo de proveedores. (*)
- Evaluación del desempeño de los proveedores.
- Listado maestro de proveedores de materiales y servicios productivos.
- Política y compromisos de desarrollo sostenible y ecoeficiencia con los proveedores.
- Planes de mejora e innovación con base al desempeño de los proveedores.

3.3 Gestión y Seguimiento de la Producción de Bienes y/o Servicios.
Puede además incluir:

- Sistema de gestión de la calidad establecido con orientación clara, siguiendo algún lineamiento ordenado que permita garantizar uniformidad en procesos y resultados de estos. (*)
- Estandarización de los procesos.
- Nivel de cumplimiento de los requerimientos y expectativas de los clientes. (*)
- Indicadores que utiliza para garantizar el cumplimiento y seguimiento de los procesos.

3.4 Medición, Análisis y Mejora
Puede además incluir:

- Herramientas y/o aplicativos se utilizan para soportar el sistema de medición.

- Indicadores para la medición de desempeño de los procesos y obtención de resultados. (Mejoramiento de procesos)
- Registros de los resultados obtenidos en la medición de las características críticas de los procesos. (*)

3.5 Plataforma Tecnológica y Sistemas.
Puede además incluir:

- Enfoque utilizado para el proceso de gestión tecnológica, y la planificación del desarrollo tecnológico.
- Identificación de las necesidades de tecnología. (*)

- Uso de la tecnología y la transformación digital para mantener y mejorar los procesos.
- Desarrollo tecnológico y el impacto dado a la productividad y rentabilidad de la empresa.

4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

Concepción en la entidad del rol del talento humano su motivación y compromiso frente a las metas, las diferentes formas de captarlos, seleccionarlo, inducirlo, administrar sus beneficios, participación, riesgos, bienestar y el desarrollo alineado a la cultura empresarial necesaria para convertirse en socio estratégico y tener éxito.

4.1. Competencia organizacional e individual.

Puede además incluir:

- Definición de las competencias institucionales y particulares que garantizan el aprendizaje organizacional y el cumplimiento en términos de la operación individual y de equipo (*)
- Sistema utilizado para medir el grado de cumplimiento del perfil y el nivel desempeño de los colaboradores.

4.2. Procesos de Selección, vinculación, entrenamiento e inducción del personal.

Puede además incluir:

- Organización, selección y vinculación del personal garantizando un completo proceso de inducción en todos los sistemas que refieren al rol de colaborador: la institución, la seguridad industrial e institucional, beneficios, cultura y lo correspondiente al puesto de trabajo antes de iniciar sus labores.
- Inclusión en el plan de inducción de todos los colaboradores en temas de ecoeficiencia y medio ambiente para el desarrollo sostenible. (*)

4.3. Administración del personal, bienestar y clima organizacional.

Puede además incluir:

- Sistema definido para garantizar los derechos de los colaboradores, gestionar la participación, el uso de planes y programas de bienestar que involucren la familia, motivación total, el compromiso, y la evaluación de la satisfacción laboral y el clima organizacional. (*)
- Sistemas utilizados para hacer reconocimientos y motivación a los colaboradores.

4.4 Desarrollo y crecimiento.

Puede además incluir:

- Programas definidos desde el proyecto de vida individual asociado al organizacional y la forma como se definen los planes de carrera y de desarrollo personal al interior de la organización.
- Planes y programas de formación y entrenamiento para garantizar el desarrollo. (*)

5. GESTIÓN DE LIDERAZGO

Analiza cómo se planea y se ponen en práctica los factores que originan los cambios, la motivación hacia la innovación y adhesión a la cultura fundamentada en los valores necesarios y comportamientos deseados para lograr el éxito.

5.1. Ejercicio del liderazgo en la empresa.

Forma como se desarrolla el liderazgo hacia la motivación del cambio, definición, implementación y despliegue valores hacia una cultura organizacional de la empresa que permita desarrollar procesos de transformación de manera sistemática.

Puede además incluir:

- Ejercicio de liderazgo y sus características para lograr los cambios internos contribuyendo al liderazgo transformador.
- Métodos para el estímulo para la vivencia de valores éticos de los colaboradores. (*)
- Motivación de los colaboradores para la innovación y creatividad.
- Asignación de recursos para las actividades de participación, y mejora, que incluyAn el estímulo de la persona.
- Inventario de cambios y mejoras históricas de la organización (*)

5.2. Diseño y desarrollo de la Cultura Organizacional

Puede además incluir:

- Valores que rigen los comportamientos admisibles de los colaboradores. (*)
- Definición de una cultura ideal que favorece la estrategia.
- Definición de comportamientos admisibles y no admisibles de los colaboradores.
- Acciones previstas con el fin de obtener comportamientos observables, deseables a los públicos de interés. (*)
- Gestión de la cultura organizacional.

6. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Evalúa la arquitectura de los sistemas de información y la manera como esta contribuye a los procesos con el análisis, la toma de decisiones, planes de mejora para contingencia y el mejoramiento continuo. (*)

6.1. Gestión del conocimiento.

Puede además incluir:

- Concepción de la gestión del conocimiento que la empresa ha definido para orientar a crear capital intelectual.
- Manera como se construye capital intelectual que crea valor agregado a la organización.

- Plataforma del sistema de información organizacional, alcance, usuarios, niveles de acceso, seguridad, confiabilidad, oportunidad, consistencia y mejora para satisfacer las necesidades y requerimientos identificados. (*)

6.2. Sistemas de información, análisis y mejora

Puede además incluir:

- Definición de las necesidades, requerimientos y prioridades del sistema de información, conforme a los objetivos y estrategias de la organización.
- Alineación del sistema de información con los objetivos y prioridades estratégicos.
- Presentación y análisis de la información resultante de los procesos y sistemas. (*)
- Mejoramiento los sistemas de información a partir del análisis de los resultados. (*)
- Adecuar la organización a la evolución en el contexto de la cultura digital. (*)

6.3. Seguridad de la Información (políticas de seguridad)

Puede además incluir:

- Estrategias definidas, divulgadas y aplicadas con políticas que regulan el sistema de seguridad y mecanismos de control de la información. (*)
- Sistemas de recuperación fiable de la información controlada.

7. GESTION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Evalúa el enfoque gerencial respecto a la responsabilidad social empresarial y el esfuerzo deliberado desde la estrategia que la organización define para obtener éxito contribuyendo de manera voluntaria al desarrollo y a la sostenibilidad.

7.1. Enfoque y política de responsabilidad social.

Puede además incluir:

- Forma en que los grupos de interés son involucrados para establecer las estrategias que se traduzcan en relaciones de mutuo beneficio.
- Factores que determinan el modelo de Responsabilidad social de manera integral
- Una política central sobre responsabilidad social (*)
- Objetivos y estrategias con respecto a la responsabilidad social (*)
- Foco de acción con respecto a la responsabilidad social en cualquiera de sus factores que de manera voluntaria la organización hace un esfuerzo sobrepasando la regulación.
- Contribución de la organización en alguna forma al fortalecimiento de la economía solidaria.
- Si aplica la forma al desarrollo y fortalecimiento del empleo de los asociados de Coomeva.
- Inclusión de personas con discapacidad alguna.

7.2. Calidad de vida en el trabajo

Puede además incluir:

- Diseño e implementación de un programa de Seguridad y salud en el trabajo (*)
- Desarrollo de políticas e iniciativas claras para la conservación del medio ambiente y uso de sistemas ecoeficientes.
- Evidencias de la contribución al desarrollo sostenible mediante acciones que protejan el medio ambiente.
- Programas orientados a desarrollar la conciencia ambiental en los colaboradores, proveedores, clientes y otros públicos asociados.

7.3. Gobierno Corporativo

Puede además incluir:

- Sistema de gobierno corporativo estructurado dentro de los niveles de crecimiento y desarrollo de la organización (Junta directiva, Consejo de familia, código de buen gobierno. (*)
- Si es una empresa familiar, desarrollo de protocolo de familia.
- Registro de patentes, de marca de los productos y/o servicios.

7.4. Desarrollo social, apoyo a proyectos de emprendimiento local en pro del desarrollo sostenible

Puede además incluir:

- Balance social o inventario de acciones que producen el desarrollo social interno y externo, incorporados en un balance social como contribución a la RSE.
- Acciones de mejoramiento en calidad de vida en el trabajo. (*)
- Acciones de fortalecimiento del tejido familiar a partir del buen uso del tiempo libre.
- Planes de apoyo al desarrollo socioeconómicos de los colaboradores y su familia.
- Contribución a la solución de necesidades sentidas de la comunidad del área de influencia a la que pertenece la empresa. (*)
- Pasivos socioambientales para la reducción de estos.
- Desarrollo de actividades con impacto local que mejore las condiciones socioambientales en las zonas donde opera.
- Trabajo en conjunto con las comunidades locales para el mejoramiento de la calidad socioambiental.

8. GESTION DEL EMPRENDIMIENTO

Evalúa la capacidad con que las personas o grupos han puesto a funcionar las ideas y han desarrollado proyectos a partir de una voluntad decidida y un liderazgo transformador que ha hecho posible la generación de unidades productivas exitosas y sostenibles en el tiempo.

8.1. Desarrollo del plan y modelo de Negocio.

Puede además incluir:

- Creación del modelo de negocio inicial. (*)
- Definición del plan de negocios o plan estratégico cuantificado. (*)
- Actualización y seguimiento del plan y modelo del negocio inicial. (*)
- Curva de evolución y crecimiento en cuanto a mercados, productos, servicios, empleo, e inversiones.
- Tener en cuenta potenciales escenarios de recursos escasos o de obsolescencia rápida.

8.2. Cambio e Innovación.

Puede además incluir:

- Descripción de cómo se han manejado los elementos que han determinado cambio del modelo de negocio en la empresa. (*)
- Descripción de los procesos que llevan a producir cambios en la empresa.
- Forma como los líderes estimulan la innovación y creatividad entre los colaboradores.
- Participación de los colaboradores en el desarrollo, creación y mejora de productos, servicios y procesos.
- Inventario de acciones de innovación realizadas en los últimos años. (*)

CRITERIOS DE RESULTADOS

Examina los resultados conseguidos y la tendencia en el tiempo, el valor agregado a los públicos de interés y la forma como se utilizan para compararse con las mejores prácticas, las acciones que se han tomado con relación a los resultados obtenidos y como se relacionan con las estrategias.

9. BALANCE Y PATRIMONIO

Examina la forma como el manejo de los recursos ha posibilitado el crecimiento económico con incremento del patrimonio, la viabilidad de la empresa y la manera como las inversiones garantizan el crecimiento sostenido.

9.1. Resultados financieros

Puede además incluir:

- Criterios utilizados para la definición de los indicadores financieros planteados.
- Resultados financieros obtenidos en los últimos cinco años y su comparación con los objetivos planteados. (*)
- Tendencia de los resultados financieros y análisis cualitativos de los mismos (*)
- Metas hacia los próximos años. (*)

9.2. Incremento del patrimonio

Puede además incluir:

- Cambio del patrimonio en los últimos cinco años y su tendencia con análisis. (*)
- Planes de acción se tomaron con respecto a los resultados obtenidos. (En caso de no cumplimiento, análisis de contingencia y acciones) (*)
- Indicadores que definen la sostenibilidad actual y la proyección soportados en hechos y datos. (*)
- Metas para los próximos tres años. (*)
- ¿Cuál es la posición de la organización respectos a los principales competidores basados en los niveles alcanzados?

9.3. Planes de Inversión:

Puede además incluir:

- Indicadores y/o métodos utilizados para evaluar el riesgo en el mediano y largo plazo.
- Posición respecto a sus principales competidores y mercados con base en los niveles alcanzados.
- Impacto previsto de las principales estrategias a realizarse en los próximos tres años.
- Planes de inversión para los próximos años. (*)
- Posición respecto a los principales competidores basados en los niveles alcanzados.

10. RESULTADOS Y CREACIÓN DE VALOR

Este punto examina los resultados de la organización frente a los grupos de interés y su tendencia, la comparación con las mejores prácticas y el inventario del mejoramiento continuo.

10.1. Para los dueños y/o asociados

Puede además incluir:

- Rentabilidad obtenida en los últimos ~~cinco~~ años. (*)
- Indicadores reflejan un nivel de confianza en la sostenibilidad inmediata.
- Comparación respecto a las metas y análisis y contingencias en caso de cumplimiento (*)
- Metas para los próximos años. (*)
- Comparan los datos obtenidos con las mejores prácticas del mercado. (*)

10.2. Para los colaboradores

Puede además incluir:

- Resultados se obtuvieron en los últimos años a nivel de gestión del talento humano y en caso de desviaciones con las metas que acciones se tomaron para corregirlas. (*)
- Las mejoras que se dieron a los colaboradores en los últimos años.

- Niveles obtenidos de la medición de clima organizacional y satisfacción laboral. (*)
- Planes de acción para el mejoramiento de los microclimas. (*)
- No discriminación laboral.
- Retención del talento;
- Comportamiento y actitudes éticas;

10.3. Para los proveedores

Puede además incluir:

- Indicadores claves utilizados en los últimos años para evaluar el desempeño. (*)
- Metas proyectadas para los próximos años. (*)
- Planes derivados de los resultados orientados al mejoramiento del desarrollo y desempeño de los proveedores.

10.4. Para la comunidad

Puede además incluir:

- Resultados cuantitativos se tienen de los últimos años a nivel del mejoramiento del desarrollo sostenible y contribución a la comunidad.
- Indicadores utilizados para medir el impacto ambiental.
- Acciones se tomaron para corregir desviaciones respecto a los indicadores mencionados. (*)
- Proyecciones para los próximos años. (*)
- Resultados a nivel cualitativo sobre responsabilidad social y en relación con el foco de acción.

10.5. Para los clientes.

Puede además incluir:

- Resultados de la medición de la satisfacción de los clientes. (*)
- Acciones que se tomaron para corregir desviaciones con relación a las metas y a mejorar la satisfacción. (*)
- Percepción en la Creación de valor que se dio para los clientes, medición y en que contribuyó para el éxito de la empresa.
- Niveles de reducción de las quejas y reclamos de los clientes, y las metas a alcanzar en los próximos años. (*)

10.6. Resultados Globales.

Puede además incluir:

- Nivel de mejora en la reputación.
- Premio o reconocimientos recibidos (*)
- Crecimiento en ventas, patrimonio, inversiones (*)
- Grado de cumplimiento de la Estrategia;

- Nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos; (*)
- Eventos adversos o de riesgos internos y externos controlados