

PLATAFORMA DE EVALUACIÓN EFQM DIGITAL

Guía para los usuarios

Septiembre 2023 – versión 8



El objetivo de esta guía, elaborada por el [Club Excelencia en Gestión](#) y [EFQM](#) es ayudar a los usuarios de la Plataforma de Evaluación EFQM Digital a aprovechar todas las funcionalidades de dicha plataforma.

CONTENIDO

1. ¿Qué es la Plataforma de Evaluación EFQM Digital?	3
2. Empezar a usar la Plataforma de Evaluación	5
3. Crear un proyecto de Evaluación.....	8
4. Recomendaciones para empezar un proyecto de evaluación en la plataforma.....	19
5. Seguridad de la Plataforma de Evaluación EFQM Digital.....	21



1. ¿Qué es la Plataforma de Evaluación EFQM Digital y para qué se utiliza?

Plataforma digital única, basada en el Modelo EFQM, que ayuda a las organizaciones a hacer una revisión profunda y global de cómo están funcionando sus estrategias y cómo pueden seguir avanzando para mejorar, obtener mejores resultados y prepararse para el futuro.

Están son las principales características de la Plataforma de Evaluación EFQM Digital:

Utilidad	Guía con el Modelo EFQM	Facilidad de uso
<ul style="list-style-type: none"> Contratación anual de la suscripción a la plataforma. Misma herramienta para gestión y evaluación. Realización de autoevaluaciones y de evaluaciones externas. Todas las evaluaciones basadas en REDER. 3 herramientas con distintos niveles de profundidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Incluye el contenido del Modelo EFQM en cada apartado. Detalla la guía para la puntuación con el Modelo EFQM. Elaboración de la Memoria EFQM digital en la Plataforma. Posibilidad de añadir documentos adicionales en cada apartado. Campos específicos para cumplimentar en cada apartado. 	<ul style="list-style-type: none"> Totalmente online con funcionalidades muy intuitivas. Grabación automática de lo que van haciendo los usuarios. Espacio privado para cada organización y sus usuarios. Utilización simultánea por parte de diferentes usuarios. Total garantía de seguridad de datos e información.

La plataforma puede utilizarse para hacer una autoevaluación, con un equipo interno de la organización, o para hacer una evaluación externa oficial para obtener un Sello EFQM, pero en ambos casos, cubre el proceso completo y se realiza en base a las matrices REDER:

- la fase de recogida de información y elaboración de la Memoria EFQM por parte de la organización.
- la fase de evaluación por parte de los evaluadores (ya sean interno o externos).

Con la suscripción anual a la Plataforma de Evaluación EFQM Digital, se puede acceder a tres herramientas con las que la organización puede hacer un diagnóstico con nivel de profundidad diferente, en función de sus objetivos:



CUESTIONARIO

Una herramienta de evaluación sencilla, para obtener un primer diagnóstico que te ayudará a identificar la situación actual de vuestra gestión y a definir acciones a futuro y prioridades para tu organización.



EVALUACIÓN POR CRITERIOS

Esta herramienta permite realizar un análisis global de la gestión en base a los criterios del Modelo EFQM. Con ella, la organización puede realizar una autoevaluación o una evaluación externa a nivel de criterios.

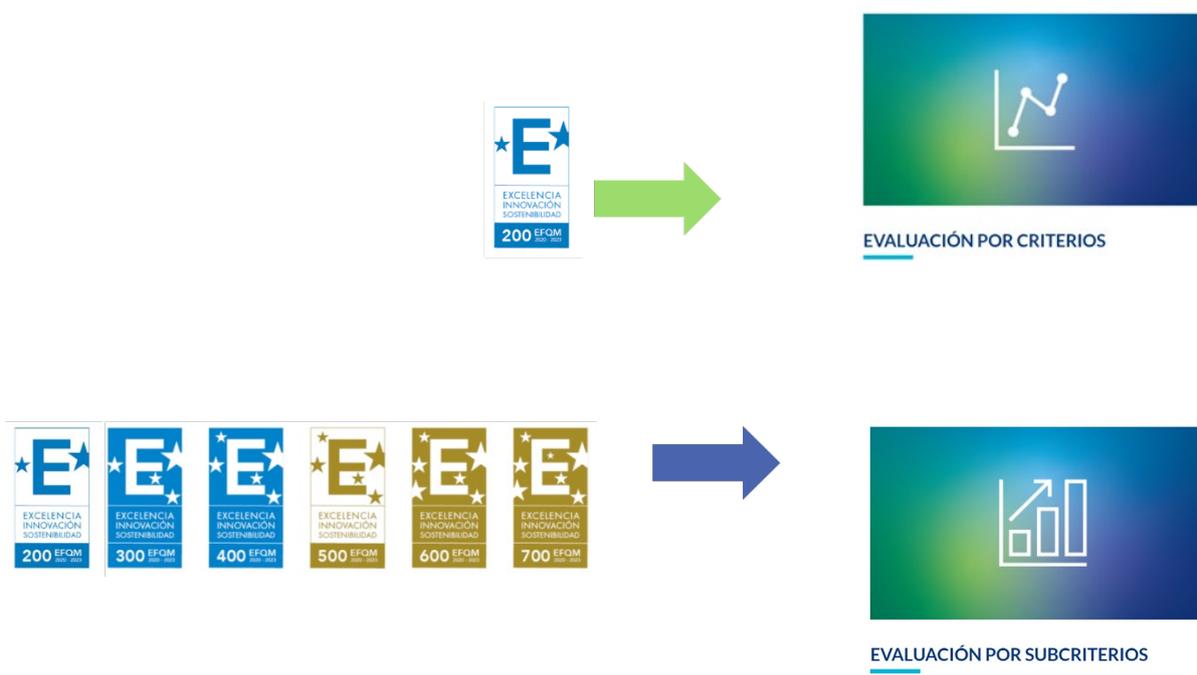


EVALUACIÓN POR SUBCRITERIOS

Esta herramienta permite realizar un análisis global de la gestión en base a los subcriterios del Modelo EFQM. Con ella, la organización puede realizar una autoevaluación o una evaluación externa con alto nivel de profundidad, a nivel de subcriterios.

El uso de las distintas herramientas es muy intuitivo y la propia plataforma te va guiando a lo largo de todo el proceso. En cada uno de los criterios y subcriterios, se incluye el contenido del propio Modelo EFQM, se indica lo que debe contener cada uno de los apartados, se detalla la guía de la puntuación para ayudar en la evaluación, etc.

Si la organización quiere optar a un Sello EFQM oficial, debe utilizar la Plataforma de Evaluación EFQM Digital de forma obligatoria porque eso estandariza el proceso y garantiza la eficiencia del mismo. Dependiendo del Sello EFQM al que quiera optar la organización, deberá elegir una herramienta u otra:



Si has contratado tu suscripción a la Plataforma a través del Club Excelencia en Gestión, te habrán facilitado un link específico para tu organización para acceder a la plataforma. Si todavía no la has contratado, puedes hacerlo aquí: [Plataforma de Evaluación EFQM Digital](#).

2. Empezar a usar la Plataforma de Evaluación

Suscripción anual

Para empezar a usar la Plataforma, debes hacer una suscripción anual, que podrás renovar cuando termine el primer año de suscripción. La suscripción es válida para organizaciones o departamentos bajo un mismo CIF, que podrán realizar tantas autoevaluaciones o evaluaciones externas como quieran, por criterios y/o por subcriterios, mientras tengan la suscripción activa.

La suscripción se realiza en la web del Club Excelencia en Gestión: [Plataforma de Evaluación EFQM Digital](#). Cuando contrates tu suscripción, te haremos llegar un acuerdo de cesión de uso de licencia, donde se detallan todas las garantías de uso y seguridad de la plataforma.

Requerimientos técnicos

La Plataforma de Evaluación EFQM Digital funciona con Google Chrome, Firefox, Safari, y la última versión de Microsoft Edge (no se debe utilizar la versión anterior de Microsoft Edge o Internet Explorer porque no estarán disponibles todas las funcionalidades).

Creación de una cuenta

Una vez hayas realizado tu suscripción en la web del Club Excelencia en Gestión, el Club te facilitará un link específico para tu organización y, accediendo a ese link, podrás darte de alta en la Plataforma de Evaluación rellenando el formulario para crear una cuenta.

Cuando rellenes el formulario, recibirás un código de verificación* en tu e-mail, que tendrás que introducir para validar la cuenta. Ten en cuenta que la activación de tu cuenta no es inmediata porque debe ser validada y asignada al espacio privado de tu organización.

**NOTA: Por favor, no copies y pegues el código, hay que escribir los 6 dígitos. En caso de que no recibas el código de verificación en tu email: Revisa la carpeta Spam o Correo no deseado. Si no, puedes utilizar la opción de reenvío de código.*

CREAR UNA CUENTA

NOMBRE *	APELLIDOS *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
EMAIL *	
<input type="text"/>	
CONTRASEÑA *	
DEBE INCLUIR UNA MAYÚSCULA, UN CARACTER, UN NÚMERO Y UN SÍMBOLO	
<input type="text"/>	
TIPO DE ORGANIZACIÓN *	
<input type="text"/>	
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN *	
<input type="text"/>	
PAÍS *	
<input type="text"/>	

¿TIENES UNA CUENTA? [ENTRAR](#) *CREAR UNA CUENTA

Gestión del espacio privado de la organización: grupos, evaluaciones y usuarios

Cualquier organización que realice una suscripción a la Plataforma de Evaluación EFQM Digital, tendrá acceso a su espacio privado donde podrá gestionar sus proyectos de evaluación, que serán gestionados por el administrador de la organización.

The screenshot shows the 'Groups' management interface. At the top, there is a navigation bar with 'EFQM Assess Base', 'Plataforma de Evaluación EFQM Digital', 'EFQM.ORG', 'Mi perfil', 'ADMIN' (highlighted), and 'CERRAR SESIÓN'. Below this is a search bar and a sidebar with 'ALL GROUPS' containing 'ORGANISATIONS' (2), 'GROUPS' (3), 'ASSESSMENTS' (6), and 'USERS' (4). The main content area has a form to 'ENTER NEW GROUP NAME' (with a 'name' input field), 'SELECT ORGANISATION' (set to 'ORGANIZACIÓN PRUEBA'), and 'SELECT PARENT GROUP (OPTIONAL)' (set to 'No Parent Group'), followed by a 'CREATE GROUP' button. Below the form is a table of groups:

ID ↑	GRUPO	ORGANIZACIÓN	USER REGISTRATION LINK	ELIMINAR
240	ORGANIZACIÓN PRUEBA	ORGANIZACIÓN PRUEBA	https://assessbase.digitalefqm.cr	COPY LINK
500	Biblioteca	ORGANIZACIÓN PRUEBA	https://assessbase.digitalefqm.cr	COPY LINK
501	Facultad de ciencias	ORGANIZACIÓN PRUEBA	https://assessbase.digitalefqm.cr	COPY LINK

Por defecto, la plataforma vinculará a la organización un grupo con el mismo nombre. Asignados a ese grupo, estarán todos los usuarios de esa organización que van a acceder a la plataforma para participar en proyectos de elaboración de memoria EFQM digital o de evaluación (ya sean internos o externos).

This screenshot is identical to the previous one, but with a blue box highlighting the 'GRUPO' and 'ORGANIZACIÓN' columns in the table, showing that the group name 'ORGANIZACIÓN PRUEBA' matches the organization name.

Si lo desea, la organización puede crear nuevos grupos que dependan de ella. Todos los grupos serían independientes. Cada uno de estos grupos puede tener un administrador diferente. Esto es útil, por ejemplo, en unidades diferentes de la organización que quieran hacer una autoevaluación de forma independiente. Es decisión del administrador de la organización otorgar la competencia de administrador de grupo a otra persona o gestionar él mismo todos los grupos.



Un usuario de la Plataforma de Evaluación EFQM Digital puede tener 2 roles: miembro o administrador.

Como miembro de un grupo, el usuario puede ser asignado a un proyecto de evaluación con 2 roles diferenciados:

- Colaboradores: son las personas de la organización que cumplimentarán la información y datos, es decir, que contestarán al cuestionario o elaborarán la Memoria EFQM en evaluaciones internas o externas.
- Evaluadores asesores: son las personas de la organización que realizarán la autoevaluación, en caso de evaluación interna, o el equipo externo que realizará la evaluación, cuando la organización solicita un Sello EFQM.

Adicionalmente el administrador, de la organización o del grupo, a través del menú ADMIN podrá:

		Administrador Organización	Administrador Grupo
Gestionar usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Validar a los usuarios que se han registrado en el link personal de vuestro grupo, en el apartado “Usuarios pendientes”, y confirmar su rol (usuario o administrador). • Consultar el listado de todos los usuarios registrados en su organización/ grupo. • Eliminar usuarios de su organización/ grupo. 	X	X
Gestionar los grupos de su organización	<ul style="list-style-type: none"> • Crear y/o eliminar distintos grupos dentro de su organización. 	X	
Gestionar los proyectos evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Crear evaluaciones, ya sean por criterio o por subcriterio. • Asignar a los usuarios de su organización como colaboradores, en cualquier tipo de evaluación. • Asignar a los usuarios de su grupo como evaluadores asesores, en caso de evaluación interna (en caso de evaluación externa, los evaluadores asesores serán asignados por el Club Excelencia en Gestión). 	X	X

3. Crear un proyecto de Evaluación

La creación de los distintos proyectos de evaluación pueden realizarla los usuarios administradores desde la HOME de la plataforma, una vez han iniciado sesión.

En función de sus necesidades, pueden crear un proyecto de:

- Cuestionario
- Evaluación por criterios
- Evaluación por subcriterios

A continuación, entramos en el detalle de cada uno de ellos.

3.1 Cuestionario

Herramienta pensada para ayudar a las organizaciones a obtener un primer diagnóstico a través de 29 preguntas que la organización irá respondiendo numéricamente para obtener un informe con una puntuación por cada uno de los tres bloques del Modelo EFQM:

- Dirección
- Ejecución
- Resultados



CUESTIONARIO

Una herramienta de evaluación sencilla, para obtener un primer diagnóstico que te ayudará a identificar la situación actual de vuestra gestión y a definir acciones a futuro y prioridades para tu organización.

No es necesario que la organización conozca el Modelo EFQM. Es una primera aproximación y servirá para tener un primer contacto con el mismo.

Para empezar a trabajar con el cuestionario, el administrador de la organización debe asignar a los colaboradores (que se habrán registrado previamente) para que completen el cuestionario. En cada uno de los bloques (Dirección, Ejecución y Resultados) cada colaborador podrá responder a las preguntas con su puntuación y con la información que justifique dicha puntuación en cada bloque.

Cada colaborador cumplimentará su propio cuestionario y el administrador verá los resultados compilados, con las puntuaciones medias y las justificaciones de cada colaborador.

DIRECCIÓN INTRODUCCIÓN ▾

EN LA PRÁCTICA, UNA ORGANIZACIÓN SOBRESALIENTE:

Ha definido su propósito. El propósito inspira a sus grupos de interés.

Ha definido y comprendido las necesidades de sus grupos de Interés e identificado quiénes son clave para el éxito de la organización.

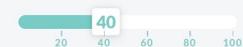
Ha investigado y comprendido el ecosistema, incluyendo las megatendencias y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Ha desarrollado una estrategia que identifica objetivos de rendimiento e iniciativas de transformación.

Apartado de puntuación

GUÍA DE PUNTUACIÓN ▾

0-20%	No hay capacidad para conseguirlo
21-40%	Limitada capacidad para conseguirlo
41-60%	Existe capacidad para conseguirlo
61-80%	Totalmente capacitado para conseguirlo
81-100%	Sobresaliente capacidad para conseguirlo



El informe que proporciona esta herramienta incluye un gráfico con las puntuaciones medias de Dirección, Ejecución y Resultados y el detalle de cada pregunta, así como los comentarios incluidos en cada bloque.

La puntuación ponderada se calcula sobre un máximo de 100 puntos en total, distribuidos entre los 3 bloques en línea con la matriz de puntuación del Modelo EFQM: 20 puntos a Dirección, 40 puntos a Ejecución y 40 puntos a Resultados.



3.2. Evaluación por criterios y por subcriterios

La herramienta de evaluación por criterios está pensada para organizaciones que empiezan a trabajar con el Modelo EFQM y quieren hacer una primera aproximación a las evaluaciones EFQM.

La organización puede hacer una autoevaluación, con un equipo interno de evaluadores, o una evaluación externa.

Esta herramienta es la que se usará si la organización quiere realizar una evaluación externa para obtener un Sello EFQM 200.



EVALUACIÓN POR CRITERIOS

Esta herramienta permite realizar un análisis global de la gestión en base a los criterios del Modelo EFQM. Con ella, la organización puede realizar una autoevaluación o una evaluación externa a nivel de criterios.

La herramienta de evaluación por subcriterios está pensada para organizaciones que quieren hacer una evaluación completa con el Modelo EFQM, usando todos los criterios del Modelo EFQM y puntuando con todos los atributos del REDER.

La organización puede hacer una autoevaluación, con un equipo interno de evaluadores, o una evaluación externa, ambas por subcriterios del Modelo EFQM.

Esta herramienta es la que se usará si la organización quiere realizar una evaluación externa para obtener un Sello EFQM en cualquiera de sus niveles: 200, 300, 400, 500, 600 o 700.



EVALUACIÓN POR SUBCRITERIOS

Esta herramienta permite realizar un análisis global de la gestión en base a los subcriterios del Modelo EFQM. Con ella, la organización puede realizar una autoevaluación o una evaluación externa con alto nivel de profundidad, a nivel de subcriterios.

El funcionamiento de las herramientas de evaluación por criterios y de evaluación por subcriterios es similar, tanto en la fase de elaboración de la memoria como en la fase de evaluación. La única diferencia es que en la primera se trabaja en base a los criterios del Modelo EFQM y en la segunda, en base a los subcriterios.

FASE DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA EFQM

Para crear una evaluación, el administrador debe asignar nombre a la evaluación (este nombre no se puede cambiar a posteriori) y seleccionar si el proyecto será una evaluación interna o externa.

INTRODUCE EL NOMBRE DE TU EVALUACIÓN

TIPO DE EVALUACIÓN

EVALUACIÓN INTERNA (AUTOEVALUACIÓN)

EVALUACIÓN EXTERNA

Posteriormente, podrá asignar a los colaboradores de la organización que participarán en la elaboración de la Memoria EFQM (no podrán acceder a la parte de evaluación, que será lo que a posteriori hagan los evaluadores asesores).

Para asignar a los colaboradores, el administrador debe ir al proyecto de evaluación creado y pulsar sobre el botón “Asignación de colaboradores o evaluadores asesores”

EVALUACIÓN POR SUBCRITERIOS

NOMBRE DE EVALUACIÓN INTERNA (AUTOEVALUACIÓN)

ORGANIZACIÓN PRUEBA 2020

ESTADO DE LA EVALUACIÓN

En proceso ...

ASIGNACIÓN DE COLABORADORES O EVALUADORES ASESORES

A continuación, debe seleccionar los miembros de su organización que desempeñarán el rol de “colaboradores”

Asignación de colaboradores o evaluadores asesores

CERRAR

ID	EMAIL	GRUPO	NOMBRE	APELLIDOS	COLABORADOR	EVALUADOR ASESOR
1433	pruebaefqmdigital@gmail.com	ORGANIZACIÓN PRUEBA	Prueba	efqmdigital	SELECCIONA	SELECCIONA
1434	ediazrodriguez@gmail.com	ORGANIZACIÓN PRUEBA	Esther	Díaz	SELECCIONA	SELECCIONA
1705	Susanafabregasgomez@gmail.com	ORGANIZACIÓN PRUEBA	Susana	Fabregas	SELECCIONA	SELECCIONA
2213	alfredojmillanmartinez@gmail.com	ORGANIZACIÓN PRUEBA	Alfredo J	Millan M	SELECCIONA	SELECCIONA

Para asegurar la correcta operatividad de la plataforma es necesario que tanto el administrador como los colaboradores asignados cierren su sesión y procedan a su reapertura. A partir de ese momento podrán empezar a trabajar en el proyecto de evaluación/memoria EFQM.

Una vez creado un proyecto de evaluación, los colaboradores asignados encontrarán distintos apartados, similares a los de la Memoria EFQM tradicional. En el caso de la herramienta de evaluación por criterios, la información se irá introduciendo a nivel de criterios del Modelo EFQM,

y en el caso de la herramienta de evaluación por subcriterios, la información se irá introduciendo a nivel de subcriterios.

1. **Información clave:** con 6 campos donde los colaboradores pueden añadir la información general importante para que los evaluadores asesores, posteriormente, entiendan a la organización, su historia, su estrategia, etc.

The screenshot shows a form titled 'INFORMACIÓN CLAVE' with a question mark icon. It contains six input fields arranged in a grid. Each field has a label and a 'MÁS INFORMACIÓN' link. The labels are: 'HECHOS Y DATOS', 'RETOS Y ESTRATEGIA', 'MERCADO, CLIENTES Y PRODUCTOS, SERVICIOS Y SOLUCIONES', 'MÁS INFORMACIÓN', 'OPERACIONES, PARTNERS Y PROVEEDORES', and 'ESTRUCTURA Y ACTIVIDADES DE GESTIÓN'. All fields are currently empty.

El número máximo de palabras por cada uno de los cinco bloques que integran este apartado es de 1.000 palabras, que equivalen aproximadamente a 2 hojas. Cuando se supere el número máximo establecido, aparecerá señalado en color rojo

The screenshot shows the same form as above but with sample text. The 'HECHOS Y DATOS' field contains text about SAMAS in Breslavia. Below it, a red box indicates '1057 out of 1000 words'. The 'RETOS Y ESTRATEGIA' field contains text about the company's strategy and a bullet point. Below it, a blue box indicates '720 out of 1000 words'.

En este apartado se permite anexar hasta un máximo de 15 documentos de apoyo, con un tamaño máximo de 5MB cada uno. Cuando se alcance el número permitido de archivos cargados, el botón "CARGAR" desaparecerá.

2. Criterios del Modelo EFQM- Dirección y Ejecución

En cada uno de los criterios debe incluir:

- a) Resumen general con una introducción a lo que hace la organización en referencia a ese criterio. La extensión máxima en este apartado será de 1000 palabras, pudiendo

anexar un máximo de 5 documentos de apoyo con un tamaño máximo de 5MB cada uno de ellos.

b) Detalle sobre las prácticas que la organización lleva a cabo en referencia a ese criterio Podrá documentar hasta un máximo de:

- Evaluación por criterios: 12 elementos en cada criterio.
- Evaluación por subcriterios: 6 elementos en cada subcriterio.

Y en cada uno de los cuales deberá que cumplimentar los siguientes campos:

- Lo que hacemos (Enfoque)
- Cómo lo hacemos (Despliegue)
- Cómo y cuándo lo revisamos (Evaluación, Revisión y Mejora)
- Cómo lo demostramos (Evidencias)
- Responsable (de este enfoque en la organización)
- Links EFQM (para seleccionar uno o más criterios que se relacionen con este enfoque)

La extensión máxima será de 100 palabras por cada uno de estos apartados, a excepción de Links EFQM que se cumplimenta a través de un menú desplegable.

En el caso de la herramienta de evaluación por subcriterios, la organización podrá ir navegando a través de cada uno de los subcriterios para incluir la información correspondiente en cada subcriterio. Una vez escritos, la herramienta de evaluación permite reorganizar el orden de los distintos elementos.

DIRECCIÓN ► PROPÓSITO, VISIÓN Y ESTRATEGIA

1.1: Definir el propósito y la visión [GUIA](#) ▼

1.1 1.2 1.3 1.4 1.5

ELEMENTO	LO QUE HACEMOS (ENFOQUE) ?	CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE) ?	CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA) ?
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS) ?	RESPONSABLE ?	LINKS EFQM ▼
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS) ?	RESPONSABLE ?	LINKS EFQM ▼
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

En el criterio 3: “implicar a los grupos de interés”, deberá establecer la ponderación de los grupos de interés, que marcará el peso de cada uno de los subcriterios en la puntuación final (afectando a la puntuación del criterio 3 y del criterio 6).

Además, se podrán anexar hasta un máximo de 3 documentos de apoyo con un tamaño máximo de 5MB cada uno de ellos.

3. Criterios del Modelo EFQM – Resultados

En cada uno de los criterios debe incluir:

- a) Resumen general con una introducción a los resultados de ese criterio. La extensión máxima en este apartado será de 1000 palabras, pudiendo anexar un máximo de 5 documentos de apoyo con un tamaño máximo de 5MB cada uno de ellos.
- b) Selección de los indicadores más relevantes
 - Evaluación por criterios: 40 indicadores en el criterio 6 y 40 indicadores en el criterio 7
 - Evaluación por subcriterios: 15 indicadores por cada uno de los 5 subcriterios que integran el criterio 6 y 40 indicadores para el criterio 7.

Para cada uno de ellos, será necesario cumplimentar la siguiente información:

- Nombre del indicador
- Descripción del indicador
- Añadir gráfico (imagen) – tienen la posibilidad de cargar la imagen del gráfico o tabla que represente el indicador
- Responsable
- Links EFQM (para seleccionar uno o más criterios que se relacionen con este indicador)

La extensión máxima será de 100 palabras por cada uno de estos apartados, a excepción de Links EFQM que se cumplimenta a través de un menú desplegable.

En el caso de la herramienta de evaluación por subcriterios, la organización podrá ir navegando a través de cada uno de los subcriterios para incluir la información correspondiente en cada subcriterio.

DOCUMENTOS DE APOYO

CARGAR

RESULTADOS ► PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

6.1: Resultados de percepción de clientes [GUIA](#) ▼

ELEMENTO	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	RESPONSABLE	LINKS EFQM
1	Satisfacción global con los servicios de SAMAS [%] 8 out of 100 words	Dar respuesta a las necesidades y expectativas de diferentes grupos de clientes, ofreciéndoles agua de alta calidad, continuidad del suministro de agua, métodos de facturación transparente, calidad del servicio, y canales de comunicación que se mejoran continuamente son factores clave que impulsan los sobresalientes resultados de SAMAS en relación a la satisfacción del cliente, superando a otras empresas de servicios públicos. 61 out of 100 words	Director del Servicio de atención al cliente e Inversión 9 out of 100 words	3.1: CLIENTES: CONSTRUIR RELACIONES SOST 4.3: ELABORAR Y ENTREGAR LA PROPUESTA D 4.4: DISEÑAR E IMPLANTAR LA EXPERIENCIA

6.1 6.2 6.3 6.4 6.5

6.1.1 Satisfacción general con los servicios de SAMAS

100%
80%
60%
40%
20%
0%

2016 2017 2018 2019

Real Potencial Empresas Facto de go Energía Ojetivos

Además, se podrán anexar hasta un máximo de 3 documentos de apoyo con un tamaño máximo de 5MB cada uno de ellos.

Una vez que la organización ha terminado de cumplimentar todos los campos y, por tanto, da por finalizada su Memoria EFQM, pulsando en “Terminar la Memoria EFQM”, podrán

empezar su labor los evaluadores asesores y los colaboradores no podrán hacer cambios en la Memoria:

◀ PÁGINA DE INICIO DE LA PLATAFORMA DE EVALUACIÓN

EVALUACIÓN POR CRITERIOS TERMINAR LA MEMORIA EFQM

Límites de información: Resumen

Evaluación por CRITERIOS

	Nº palabras/ celda	ANEXOS		Nº elementos/ criterio
		Nº documentos	Tamaño (MB)	
Información clave	1.000	15	5MB/cada uno	-
Introducción a criterios	1.000	5	5MB/cada uno	-
Criterios (Dirección y ejecución)	100	3	5MB/cada uno	12 enfoques
Criterio 6	100	3	5MB/cada uno	15 indicadores
Criterio 7	100	3	5MB/cada uno	40 indicadores

Evaluación por SUBCRITERIOS

	Nº palabras/ celda	ANEXOS		Nº elementos/ subcriterio
		Nº documentos	Tamaño (MB)	
Información clave	1.000	15	5MB/cada uno	-
Introducción a criterios	1.000	5	5MB/cada uno	-
Subcriterios (Dirección y ejecución)	100	3	5MB/cada uno	6 enfoques
Criterio 6	100	3	5MB/cada uno	15 indicadores en cada subcriterio
Criterio 7	100	3	5MB/cada uno	40 indicadores

Todos los documentos anexos podrán ser consultados en el apartado “Información clave”, organizados por números y colores en función de si es información clave o información relativa a los criterios/subcriterios que forman parte de los bloques de dirección, ejecución o resultados.

 Información clave
  Dirección
  Ejecución
  Resultados

La plataforma facilita la opción de copiar un proyecto de evaluación, para ello tan sólo es necesario ir a tus evaluaciones más recientes y pulsar sobre el botón “copiar”

Evaluaciones MÁS RECIENTES

TUS PROYECTOS DE EVALUACIÓN	DATE	REPORTS	ORGANISATION & GROUP	COPIAR	DELETE
EVALUACIÓN POR SUBCRITERIOS (INTERNAL) Evaluación interna nov2020	16 nov 2020 En proceso	Management	ORGANIZACIÓN PRUEBA ↳ ORGANIZACIÓN PRUEBA		
EVALUACIÓN POR CRITERIOS (INTERNAL) Evaluación externa 2020 CRITERIOS (2)	16 nov 2020 En proceso	Management	ORGANIZACIÓN PRUEBA ↳ ORGANIZACIÓN PRUEBA		

Automáticamente copia la documentación de lo que hacemos (Memoria EFQM Digital). Los documentos anexos no se copian.

Si se han creado varios proyectos de evaluación y se desean borrarlos, es posible hacer a través del botón “delete”.

Evaluaciones MÁS RECIENTES

TUS PROYECTOS DE EVALUACIÓN	DATE	REPORTS	ORGANISATION & GROUP	COPIAR	DELETE
EVALUACIÓN POR SUBCRITERIOS (INTERNAL) Evaluación interna nov2020	16 nov 2020 En proceso	Management	ORGANIZACIÓN PRUEBA ↳ ORGANIZACIÓN PRUEBA		
EVALUACIÓN POR CRITERIOS (INTERNAL) Evaluación externa 2020 CRITERIOS (2)	16 nov 2020 En proceso	Management	ORGANIZACIÓN PRUEBA ↳ ORGANIZACIÓN PRUEBA		

FASE DE EVALUACIÓN

Una vez finalizado el proceso, empieza la fase de evaluación y tenemos 2 opciones:

En caso de una **evaluación interna**, el administrador de tu grupo/organización asignará a las personas de la organización que actuarán de evaluadores asesores. Para asignar a los evaluadores que formarán parte del proyecto de autoevaluación, el administrador debe ir al proyecto de evaluación creado y pulsar sobre el botón “Asignación de colaboradores o evaluadores asesores”

EVALUACIÓN POR SUBCRITERIOS

NOMBRE DE EVALUACIÓN INTERNA (AUTOEVALUACIÓN)

ORGANIZACIÓN PRUEBA 2020

ESTADO DE LA EVALUACIÓN

En proceso ⋮

ASIGNACIÓN DE COLABORADORES O EVALUADORES ASESORES

A continuación, debe seleccionar los miembros de su organización que desempeñarán el rol de “Evaluadores asesores”

Asignación de colaboradores o evaluadores asesores

ID	EMAIL	GRUPO	NOMBRE	APELLIDOS	COLABORADOR	EVALUADOR ASESOR
1433	pruebaefqmdigital@gmail.com	ORGANIZACIÓN PRUEBA	Prueba	efqmdigital	SELECCIONA	SELECCIONA
1434	ediazrodriguez@gmail.com	ORGANIZACIÓN PRUEBA	Esther	Díaz	SELECCIONA	SELECCIONA
1705	Susanafabregasgomez@gmail.com	ORGANIZACIÓN PRUEBA	Susana	Fabregas	SELECCIONA	SELECCIONA
2213	alfredojmillanmartinez@gmail.com	ORGANIZACIÓN PRUEBA	Alfredo J	Millan M	SELECCIONA	SELECCIONA

CERRAR

Para asegurar la correcta operatividad de la plataforma es necesario que tanto el administrador como los colaboradores asignados cierren su sesión y procedan a su reapertura. A partir de ese momento podrán empezar a trabajar en el proyecto de evaluación interna.

En caso de una **evaluación externa**, el Club Excelencia en Gestión asignará a los evaluadores asesores correspondientes a la evaluación.

En ambos casos, para los evaluadores asesores, todos los campos que han cumplimentado los colaboradores son de “sólo lectura”. Como evaluador asesor, pueden añadir:

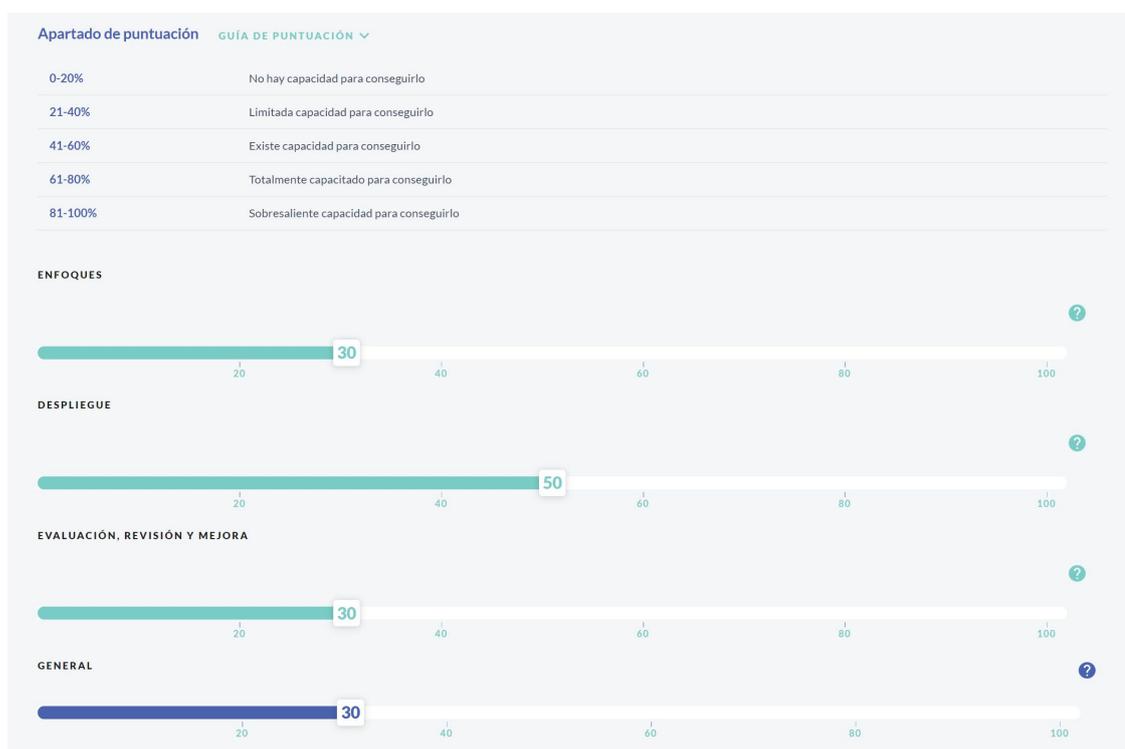
- a) Puntos fuertes.
- b) Oportunidades de mejora.
- c) Buenas prácticas.

A COMPLETAR POR LOS EVALUADORES ASESORES

Identificación de puntos fuertes, oportunidades de mejora y buenas prácticas

ELEMENTO	PUNTOS FUERTES	1
ELEMENTO	OPORTUNIDADES DE MEJORA	1
ELEMENTO	BUENAS PRÁCTICAS	1

- d) Puntuación en base al REDER (la puntuación global del criterio se calcula automáticamente como el promedio de las puntuaciones de cada elemento, teniendo en cuenta las reglas de la metodología REDER).



Una vez que los evaluadores asesores finalicen la evaluación, se generará de forma automática el Informe de Evaluación, que incluirá:

- e) Puntos fuertes por criterio o por subcriterio, dependiendo del tipo de evaluación que se haya realizado.
- f) Oportunidades de mejora por criterio o por subcriterio, dependiendo del tipo de evaluación que se haya realizado.
- g) Buenas prácticas por criterio o por subcriterio, dependiendo del tipo de evaluación que se haya realizado.
- h) Puntuación global y por criterio o por subcriterio, dependiendo del tipo de evaluación que se haya realizado.

Cuando los evaluadores asesores finalicen el Informe de Evaluación, la organización podrá consultar el informe en la plataforma y/o descargárselo en un pdf.

En el caso de las evaluaciones internas, las organizaciones verán directamente su Informe de Evaluación.

En el caso de las evaluaciones externas, el Informe de Evaluación sólo estará disponible cuando el Club Excelencia en Gestión haya validado su contenido y la puntuación. Y, además del informe de evaluación, la organización también podrá descargarse algunos documentos adicionales que los evaluadores asesores hayan elaborado, como el Resumen Ejecutivo y la presentación utilizada durante la reunión de cierre de la evaluación externa.

RESUMEN DE PUNTUACIÓN

SUPPORTING DOCUMENTS

-  Presentación reunión final.pdf
-  Resumen ejecutivo.pdf

CARGAR



4. Recomendaciones en proyectos de evaluación en la plataforma

Queremos ayudarte con algunas recomendaciones para que tu proyecto sea un éxito desde el inicio, hasta el final.

ANTES DE EMPEZAR UN PROYECTO DE EVALUACIÓN

1. Consigue el Modelo EFQM



En la [web del Club Excelencia en Gestión](#), puedes conseguir las distintas versiones disponibles:

Versión digital: descarga gratuita

Versión física: disponible para compra

2. Planifica el proyecto y marca responsabilidades

Debes planificar el proyecto, estableciendo fechas e hitos importantes, así como responsabilidades para las distintas fases:

- a) Fase de recogida de información y elaboración de la Memoria (tanto si es una autoevaluación, como si es una evaluación externa):
 - Personas que formarán el equipo que participará como colaboradores.
 - Asegurarse que todos los miembros del equipo tienen un conocimiento básico sobre el Modelo EFQM y el proyecto.
 - Responsabilidades de cada uno a la hora de recoger información e introducirla en la plataforma: establecer un responsable por criterio, en el caso de una evaluación por criterios, y responsable por criterio y por subcriterios, en el caso de una evaluación por subcriterios.
- b) Fase de evaluación, si es una autoevaluación:
 - Personas que formarán el equipo que realizará la evaluación (deben ser personas que conozcan bien el Modelo EFQM y la filosofía de evaluación (REDER))
 - Responsabilidades de cada evaluador.

3. Establece pautas para la recogida de información y elaboración de la Memoria EFQM

Debes establecer algunas pautas antes de poneros a escribir la Memoria EFQM para que las tengan en cuenta todos los colaboradores y al finalizarla, sea más fácil hacer una revisión final. Algunas recomendaciones en este sentido serían:

- Estilo de redacción: acordar si se va a escribir en primera persona o en tercera persona.
- Abreviaturas: Como todos los que escriban utilizarán abreviaturas, acordar un sitio común donde ir poniéndolas, para usar las mismas.
- Apartado Responsable: poner cargos del organigrama, no nombres de personas.

- Selección de enfoques: En cada uno de los criterios o subcriterios, pensar muy bien los enfoques que se van a incluir, antes de empezar a escribir, para ponerlos en orden de importancia.
- Cantidad de información incluida: Es muy importante tener en cuenta que, si la organización pone demasiada información, los evaluadores asesores no van a ser capaces de analizar toda. Por tanto, se recomienda seleccionar los enfoques más importantes por cada criterio y añadir como documentos de apoyo sólo los que sean realmente necesarios.

5. Seguridad de la Plataforma de Evaluación EFQM Digital

Esta es una descripción de la arquitectura de seguridad de EFQM y los procesos relacionados para la Plataforma de Evaluación y también para la Plataforma de Conocimiento.

A un nivel muy alto, las Plataforma de Evaluación y Conocimiento son aplicaciones estándar de Software como un servicio (ScuS) alojadas en Amazon Web Services (AWS) y cuyos datos se conservan en la región eu-west-1 (Irlanda). AWS comparte la responsabilidad en cuanto a la seguridad; AWS es responsable de la infraestructura y EFQM de la seguridad de las aplicaciones.

Se siguen todas las mejores prácticas modernas en relación a la seguridad, como se describe a continuación.

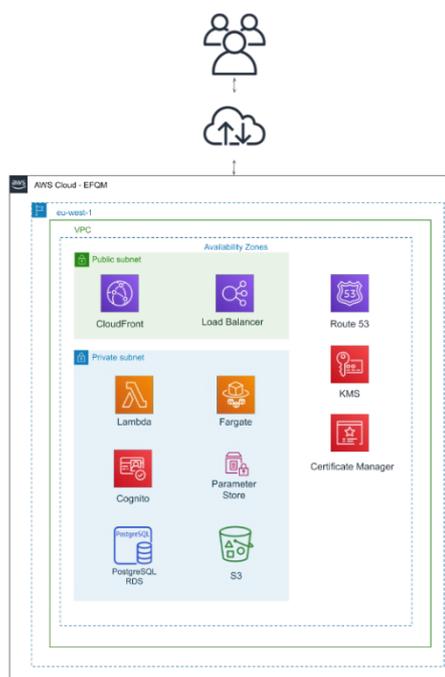
CERTIFICACIONES

Seguridad, certificación y acreditación de nuestro socio de infraestructuras AWS y programas de *compliance* en diversos países.



RESUMEN DE LA ARQUITECTURA

- Todos los transportes usan https.
- Fuerte mecanismo de autenticación
- Identificación y acceso gestionado íntegramente por EFQM.
- Servicios y bases de datos completamente diseñados para mayor disponibilidad y funcionamiento en múltiples AZs.
- Todos los datos cifrados en reposo utilizando KMS.



CONTROL DE ACCESO

- Autenticación multifactor (si es necesario)
 - o Nombre de usuario y contraseña de e-mail
 - o Código de verificación
- Control de acceso jerárquico basado en roles
 - o Administrador de la organización
 - o Colaboradores
 - o Evaluadores asesores
- Papeles y permisos gestionados por organizaciones Cliente Final:
 - o Colaboradores.
 - o Evaluadores para evaluaciones internas.
- Expiración automática de la sesión.



MFA token



Permissions



Sessions



Roles

GESTIÓN DE DATOS

Cifrado

- Los datos se cifran en reposo y en tránsito.
- Las copias de seguridad se cifran usando AWS KMS.
- Todas las conexiones entre el Cliente Final (navegador) y EFQM se cifran usando HTTPS.
- Las claves de acceso se almacenan con seguridad, recurriendo a las mejores prácticas actuales.



Encrypted data at rest



Encryption keys



SSL



Key Management

Recuperación de desastres

- Copia de seguridad cada 24 horas:
 - EFQM realiza una copia de seguridad cada 24 horas. Todos los datos se copian en un *bucket* S3 cifrado.
- Replicación geográfica:
 - Las copias de seguridad se replican en las regiones de la UE, lo que aporta una capacidad total de recuperación en caso de que una catástrofe provoque que el centro de datos de origen deje de estar operativo. Las copias de seguridad no salen de la UE.
- Conservación:
 - Todas las copias de seguridad se almacenan durante 30 días (se aplican las políticas de conservación de datos).

SEGURIDAD CONSOLIDADA

- Seguridad desde el diseño
 - Formación sobre seguridad para los desarrolladores.
 - Revisiones obligatorias del código y la arquitectura en cada cambio
- Pruebas de seguridad
 - Pruebas de infraestructura.

- Auditorías de seguridad de los contenedores.
- Validado por un tercero
 - Pruebas de penetración independientes de terceros

SEGURIDAD DE DATOS

Los datos e información introducidos por una organización (en su grupo/ espacio particular) no pueden ser vistos por ningún otro usuario de fuera de la organización.

El Club Excelencia en Gestión, como administrador de la plataforma en España, verá todas las evaluaciones realizadas bajo las suscripciones contratadas a través del Club y EFQM, como propietaria de la Plataforma de Evaluación EFQM Digital, tiene una visión global de toda la actividad realizada en la Plataforma de Evaluación EFQM Digital.

PRUEBAS DE PENETRACIÓN (*penetration test*)

EFQM está realizando actualmente una prueba de penetración en la Plataforma de Evaluación EFQM Digital. Los resultados y el certificado, se añadirán a este documento tan pronto como la prueba haya finalizado