



MIRA

MANAGEMENT INDICATORS RADAR

Con la colaboración de:



PROQUO
Intelligent Management



@Club_Excelencia
#compartiendoymejorando

2020

Compartiendo y mejorando juntos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Índice

1. Antecedentes: aprendiendo y mejorando

2. Qué es MIRA

- MIRA: Plataforma de Benchmarking
- Indicadores
- Algunas recomendaciones
- Qué aporta MIRA a las organizaciones
- Una rápida visión: su funcionamiento

Antecedentes: Aprendiendo y mejorando ...

- Iniciar con un **número reducido de indicadores**
- Intentar que sean **indicadores comunes** (Memorias 500+)
- Iniciar el proyecto con una **base de información**:
 - *Relevante* (indicadores clave para diferentes criterios)
 - *Íntegra* (compromiso por parte de los miembros de MIRA)
 - *Segmentada* (10 sectores básicos y “n” segmentos: colegios, universidades, hospitales...)
 - *Con tendencias* (3 años mínimo aconsejable)
- Ampliar la base de información con la **internacionalización** ->FUNDIBEQ
- **Simplificar** y no solicitar ningún dato innecesario, que no sea para:
 - Compararse
 - Posicionarse
 - Crear informe



¿Quieres compararte con los mejores a nivel nacional e internacional?



¿Tienes interés en mejorar tus resultados?



¿Quieres tomar mejores decisiones?



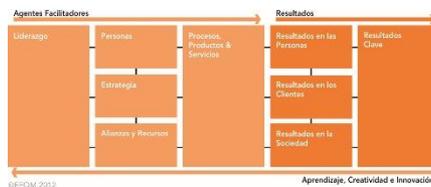
¿Necesitas comparaciones para tu Memoria EFQM?

“Las empresas pobres se desentienden de sus competidores; las del montón copian a sus competidores; las ganadoras marcan el camino a sus competidores.” Philip Kotler

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

¿Qué es MIRA?

MANAGEMENT INDICATORS RADAR

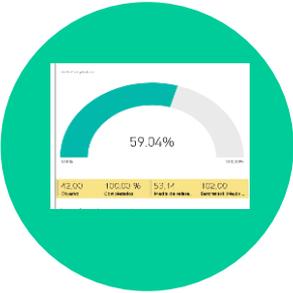


Una Plataforma de benchmarking de indicadores.

Para compararte con organizaciones referentes.

Con el Modelo EFQM de Excelencia Europea como referencia.

Principales características



INDICADORES

Indicadores generales y segmentados



COMPARACIÓN

A partir de múltiples parámetros de comparación



4 PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS
(Modelo EFQM)



ALIANZAS

Ámbito nacional e internacional.

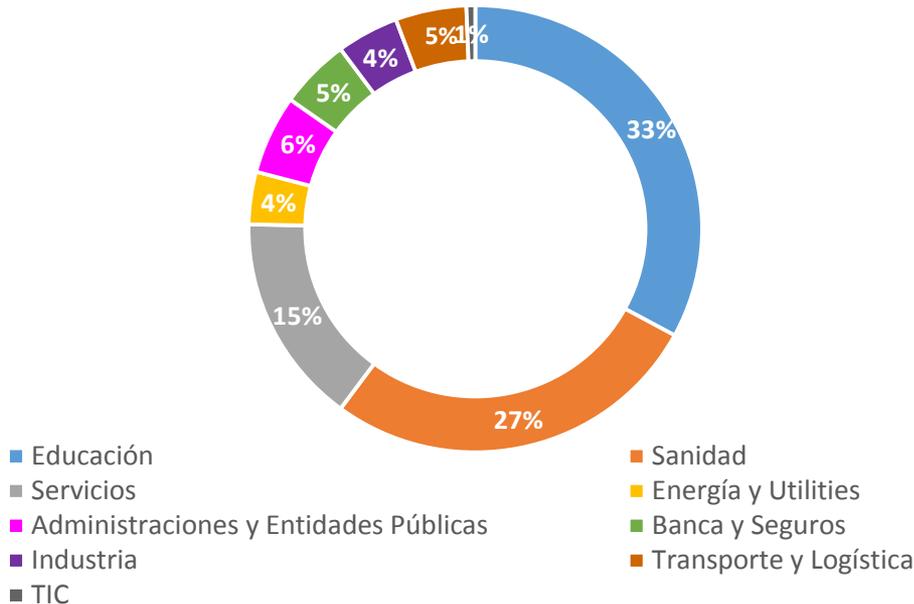


BASE CONOCIMIENTO

Datos de más 150 organizaciones excelentes.

Indicadores de más de 150 organizaciones excelentes

Organizaciones por segmentos



Perfil

Organizaciones Sello 500+ y comprometidas con la excelencia.

Sectores

Multisectorial.

Crecimiento

Incorporación constante de datos para el enriquecimiento de las comparaciones.

Indicadores segmentados



**Indicadores
Generales**



**Indicadores
Colegios**



**Indicadores
Universidades**

Base de conocimiento de MIRA



ORIGEN DATA

- Crecimiento data: Fuentes**
- Indicadores usuarios MIRA
 - Memorias Sello 500+
 - Otras fuentes...

Tendencias

- Datos de varios años para identificar tendencias.

Internacionalización

- A partir de **alianzas**, como por ejemplo con **Fundibeq** (Memorias Premio Oro), la **EFQM...**



CRITERIOS DE SEGMENTACIÓN DE LOS INDICADORES

Múltiples parámetros de comparación (tamaño organización, CCAA...).

Indicadores por sectores de actividad:

- El tipo de actividad de una organización se ha agrupado en 10 sectores. El sector está asociado a la organización.

Indicadores por segmento:

- Cada indicador puede ser general o pertenece a un segmento específico. El segmento está asociado a un indicador.

Inicialmente hay indicadores generales, colegios y Universidades.



CONFIDENCIALIDAD Y FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Los datos de los Indicadores deben ser:**
- **Relevantes:** clave para diferentes criterios.
 - **Íntegros y fiables**

Mecanismos de control:

- **Aceptación y adhesión de las Condiciones y código ético del Servicio MIRA.**
- **1 único responsable y usuario por organización:** que asume el compromiso de la veracidad y fiabilidad de los datos.
- **Control periódico** de la data introducida en MIRA.
- **Anonimato** de todos los datos

Indicadores Generales

CRITERIO	NOMBRE DEL INDICADOR
6a	Satisfacción global clientes
	Recomendación de los clientes (NPS)
6b	Grado de fidelidad de los clientes
	Quejas y reclamaciones
7a	Satisfacción global empleados
	Posibilidad de desarrollo profesional y/o su Formación
7b	Porcentaje de absentismo total
	Horas de formación por empleado
8a	Valoración de la imagen y reputación de la organización
	Premios y reconocimientos
8b	Ratio consumo de energía en kWh
	Porcentaje de personas en voluntariado
9a	Margen de contribución
	Endeudamiento
9b	Cumplimiento Objetivos
	Periodo medio de cobro

* Más información en el documento Excel ÁGORA CEG

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Indicadores Educación Colegios

CRITERIO	NOMBRE DEL INDICADOR
6a	Satisfacción de alumnos (de Secundaria y Bach.) con el centro
	Satisfacción de alumnos (de Secundaria y Bach.) con el profesorado
	Satisfacción de familias con el centro
	Satisfacción de familias con el nivel académico
	Recomendación de las familias (NPS)
6b	Interés familias a inicio de curso
	Interés familias durante el curso
	Participación familias en la mejora
7a	Satisfacción personal docente
	Posibilidad de desarrollo profesional y/o su Formación del personal docente
	Recomendación del Personal
7b	Evaluación del desempeño del personal docente
	Participación de personal docente en la mejora

CRITERIO	NOMBRE DEL INDICADOR
8a	Satisfacción visitas y salidas realizadas
	Satisfacción de organiz. externas (Ayunt., Consej., Univers., ONGs, Empresas, ...)
8b	Visibilidad del centro
	Participación en actos externos
9a	Superación PAEU
	Diferencia entre PAU y Global Bachillerato.
	Ratio de ocupación
	Tasa de conversión en entrevistas
9b	Grado de innovación
	Tasa de inversiones tecnológicas
	Tas de inversiones no tecnológicas

*

Más información en el documento Excel ÁGORA CEG

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Indicadores Universidades

CRITERIO	NOMBRE DEL INDICADOR
6a	Satisfacción del alumnado con la labor docente del profesorado
	Satisfacción del alumnado con la gestión académica de los Centros/ Universidad
6b	Tasa de transición en la propia universidad
	Tasa de rendimiento en Grado
	Tasa de rendimiento en Máster
	Tasa global de abandono de estudio de Grado
7a	Satisfacción global de las personas
	Satisfacción de las personas con la formación y la capacitación
	Satisfacción de las personas con el desarrollo y la carrera profesional
7b	Porcentaje de Plantilla Estable
	Porcentaje de Doctores del Personal Docente e Investigador
	Recursos para la formación

CRITERIO	NOMBRE DEL INDICADOR
8a	Satisfacción del alumnado internacional
	Nivel de transparencia de la Universidad
8b	Indicadores de empleabilidad: Tasa de afiliación acorde
	Ratio consumo de energía eléctrica
9a	Tasa de Renovación en Grados
	Ratio Egresados Matriculados
	Internacionalización. Matriculación Extranjeros en Máster
	Rankings de investigación SCImago (SIR)
9b	Tasa de Graduación en Grados
	Estudiantes que salen del SUE con programas de movilidad
	Índice de endeudamiento
	Esfuerzo inversor

* Más información en el documento Excel ÁGORA CEG

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Qué aporta a las organizaciones

Principales razones para usar MIRA



COMPARARTE
cualitativa y
cuantitativamente



POSICIONARTE
frente a otras
organizaciones



**PERSONALIZAR
INFORMES**
en tiempo real, con
múltiples parámetros



**HACER
BENCHMARKING**
y aprender de los
mejores

Una rápida visión



Conocimiento y Benchmarking

En línea con nuestra Misión de facilitar a las organizaciones la mejora de su gestión, identificamos organizaciones referentes para que comparen sus mejores prácticas fomentando el aprendizaje conjunto en distintos actividades.

El benchmarking puede producirse de manera informal, a través del acceso a los Datos Públicos, o mediante un Proyecto de Benchmarking, en el caso de que el socio desee comparar en profundidad sus procesos, autorizado por un acuerdo.

BANCO DE COCONOCIMIENTO EN ÁGORA CEG



La mejor manera de que el conocimiento fluya y las organizaciones aprendan es compartiendo.

En el área de Conocimiento de la plataforma colaborativa ÁGORA CEG las organizaciones pueden compartir sus buenas prácticas de gestión y consultar las de otras organizaciones, elaborar Memorias EFQM, estudios, presentaciones y documentos sobre temas de actualidad relacionados con la gestión.

SESIONES DE APRENDIZAJE



Compartiendo y mejorando juntos.

Participamos en conferencias y organizaciones sectoriales de manera individual, en proyectos conjuntos de diez o más organizaciones o mediante colectivos específicos para que intercambiamos experiencias (por ejemplo, sesiones de aprendizaje 2020, Grupo de Benchmarking 2020 gran empresa).

BENCHMARKING DE INDICADORES

- ¿Quieres compararte con los mejores?
- ¿No sabes cómo mejorar tus resultados?
- ¿Quieres tomar mejores decisiones?
- ¿Necesitas comparaciones para tu Memoria EFQM?

A través de MIRA, plataforma de Benchmarking de Indicadores podrás compararte con organizaciones referentes de diferentes sectores y geográficas a nivel nacional e Internacional.



Principales razones para usar MIRA:

- COMPARARTE** calidad y cuantificación
- POSSIGNIFICAR** los resultados organizacionales
- PERSONALIZAR** PERFORMANCIA en tiempo real con múltiples parámetros
- HAZCER** BENCHMARKING y aprender de los mejores.

Condiciones y código ético del Servicio

¡SOLICITA TU ACCESO A MIRA Y COMPARATE YA CON LOS MEJORES!

Solicitar acceso



Condiciones y Código ético del Servicio

MANAGEMENT INDICATORS RADAR (MIRA)

En este documento quedan especificadas las **Condiciones y Código ético** por las que se rige el servicio denominado **Management Indicators Radar (MIRA)** (en adelante, "MIRA" o "el Servicio") y que son aceptadas por todas las personas físicas o entidades jurídicas que usen y/o contraten el Servicio.

Información General

El Club Excelencia en Gestión Vía Innovación suscribe un compromiso de conducta ética en las relaciones con sus clientes y socios, manteniéndolos al más alto nivel de profesionalidad, confidencialidad y discreción. El dominio web www.miraeg.com (en adelante "la web" o "plataforma"), página desde la que se presta el Servicio, está registrado por Club Excelencia en Gestión Vía Innovación con sede en C/ Serrano Galvache, 56 - Edificio Olimo 3º B, 28033 Madrid, con CIF G80024094, entidad inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones con el Número Nacional 99008 con fecha de alta 24/04/1991. Por tanto, el titular de los derechos de propiedad intelectual de dicha plataforma tecnológica será, en todo caso, el Club Excelencia en Gestión Vía Innovación.

La adhesión al presente documento con las **Condiciones y Código Ético del Servicio** contribuirá a conseguir una eficiente, eficaz y ética práctica de la actividad de Benchmarking de indicadores.

A quién va dirigido MIRA

MIRA nace en el año 2017 como un servicio destinado a socios y clientes del Club Excelencia en Gestión, tanto del ámbito nacional como internacional, que estén interesados en el benchmarking de indicadores y se encuentren comprometidos con la Excelencia e identificados con la Misión, Visión, Valores y Objetivos del Club Excelencia en Gestión.

Principio de confidencialidad y fiabilidad de la información

El representante de cada organización y/o interlocutor definido es el único responsable de la veracidad, uso y corrección de los datos incluidos; exonerándose a Club Excelencia en Gestión de cualquier responsabilidad al respecto. Los usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, vigencia y autenticidad de los datos facilitados.

Solicitud de inscripción

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Formulario de inscripción con campos para: Nombre, Dirección, Teléfono, Email, etc.

DATOS DEL USUARIO AUTORIZADO

Formulario de usuario autorizado con campos para: Nombre, Email, etc.

Formulario de consentimiento con casillas de verificación y texto de aceptación.

Indicadores



miquelromero ([Cerrar sesión](#))

MI PERFIL

INDICADORES

INFORMES

FAQS

Listado de Indicadores

Indicadores		
Segmento	Indicador	Subcriterio EFQM
<input type="text" value="Buscar..."/>	<input type="text" value="Buscar..."/>	<input type="text" value="Buscar..."/>
General	Satisfacción global clientes	6a
General	Recomendación de los clientes (NPS)	6a
General	Grado de fidelidad de los clientes	6b
General	Quejas y reclamaciones	6b
General	Satisfacción global empleados	7a
General	Posibilidad de desarrollo profesional y/o su formación	7a
General	Porcentaje de absentismo total	7b
General	Horas de formación por empleado	7b
General	Valoración de la imagen y reputación de la organización	8a
General	Premios y reconocimientos	8a
General	Ratio consumo de energía en Kwh	8b
General	Porcentaje de personas en voluntariado	8b
General	Margen de contribución	9a
General	Endeudamiento	9a
General	Cumplimiento de Objetivos	9b
General	Periodo medio de cobro	9b
Educación Colegios	Porcentaje de alumnos (de Secundaria y Bach.) satisfechos y muy satisfechos globalmente con el centro	6a
Educación Colegios	Porcentaje de alumnos (de Secundaria y Bachillerato) satisfechos y muy satisfechos con el trato por parte del profesorado	6a
Educación Colegios	Porcentaje de familias satisfechas y muy satisfechas globalmente con el centro	6a
Educación Colegios	Porcentaje de familias satisfechas y muy satisfechas con el nivel académico	6a

Primera Anterior **Siguiente** Última

Página 1 Total Páginas 2 Registros 40

Indicadores



Indicadores



miquelromero ([Cerrar sesión](#))

MI PERFIL

INDICADORES

INFORMES

FAQS

Edición de Indicadores

Organización

Indicador

Fuente de información

Seguimiento

	Año	Objetivo	Resultado	Observaciones
	2016	8,00	8,10	
	2015	7,50	7,90	
	2014	7,50	7,30	

Tus resultados

Observaciones

Informes



oegdenise (Cerrar sesión)

MI PERFIL

INDICADORES

INFORMES

FAQS

Cuadro de mando de indicadores

Cumplimiento	Resultado	Objetivo	Año	Indicador	Valores Mejores
0,00 %	2.026,00	0,00	2014	Ratio consumo de energía en Kw h	Superiores
0,00 %	2.026,00	0,00	2015	Ratio consumo de energía en Kw h	Superiores
0,00 %	1.377,00	0,00	2016	Ratio consumo de energía en Kw h	Superiores
100,00 %	840,00	400,00	2014	Margen de contribución	Superiores
100,00 %	809,00	400,00	2016	Margen de contribución	Superiores
100,00 %	806,00	400,00	2015	Margen de contribución	Superiores
88,24 %	102,00	90,00	2016	Periodo medio de cobro	Inferiores
0,00 %	86,00	0,00	2015	Cumplimiento de Objetivos	Superiores
0,00 %	79,00	0,00	2016	Cumplimiento de Objetivos	Superiores
0,00 %	70,00	0,00	2014	Cumplimiento de Objetivos	Superiores
44,12 %	68,00	30,00	2015	Periodo medio de cobro	Inferiores
44,78 %	67,00	30,00	2014	Periodo medio de cobro	Inferiores
100,00 %	57,40	20,00	2016	Horas de formación por empleado	Superiores
100,00 %	38,05	18,05	2015	Horas de formación por empleado	Superiores

Tus Indicadores

Año: 2014 2015 2016

Parámetros

EFQM: Todas
Sector de Actividad: Todas
País/Comunidad Autónoma: Todas
Tamaño de Organización: Todas

Segmento: Educación Colegios General

Indicador: Apariciones en prensa y medios de comunicación Cumplimiento de Objetivos Diferencia entre la media global de la PAU y la media global del expediente de Bachillerato Endeudamiento Grado de fidelidad de los clientes Horas de formación por empleado Índice NPS (Net Promoter Score) de las familias Índice NPS (Net Promoter Score) del Personal Margen de contribución

Indicadores

Una rápida visión

MIRA MANAGEMENT INDICATORS RADAR

cegeniee (Cerrar sesión)

MI PERFIL INDICADORES **INFORMES** FAQs

Cuadro de mando de indicadores

Cumplimiento	Resultado	Objetivo	Año	Indicador	Valores Mejores
100,00 %	8,10	8,00	2016	Satisfacción global empleados	Superiores
100,00 %	7,90	7,50	2015	Satisfacción global empleados	Superiores
	7,70		2015	Satisfacción global clientes	Superiores
	7,60		2014	Satisfacción global clientes	Superiores
	7,60		2016	Satisfacción global clientes	Superiores
97,33 %	7,30	7,50	2014	Satisfacción global empleados	Superiores
90,57 %	6,90	7,00	2015	Possibilidad de desarrollo profesional y/o su formación	Superiores
90,57 %	6,90	7,00	2016	Possibilidad de desarrollo profesional y/o su formación	Superiores
91,43 %	6,40	7,00	2014	Possibilidad de desarrollo profesional y/o su formación	Superiores
0,00 %	1,67	0,00	2015	Quejas y reclamaciones	Inferiores
0,00 %	1,17	0,00	2014	Quejas y reclamaciones	Inferiores
0,00 %	0,67	0,00	2017	Quejas y reclamaciones	Inferiores
0,00 %	0,50	0,00	2016	Quejas y reclamaciones	Inferiores
	0,09		2014	Endeudamiento	Inferiores

Año: 2014 2015 2016 2017

EFQM: Todas Sector de Actividad: Todas País/Comunidad Autónoma: Todas Tamaño de Organización: Todas

Segmento: Educación Colegios General

Indicador:

- Apariciones en prensa y medios de comunicación
- Cumplimiento de Objetivos
- Diferencia entre la media global de la PAU y la media global del expediente de Bachillerato
- Endeudamiento
- Grado de fidelidad de los clientes
- Horas de formación por empleado
- Índice NPS (Net Promoter Score) de las familias
- Índice NPS (Net Promoter Score) del Personal
- Margen de contribución

Ejemplo: Indicador “Satisfacción global de empleados”

MIRA MANAGEMENT INDICATORS RADAR

cegeniee (Cerrar sesión)

MI PERFIL INDICADORES **INFORMES** FAQs

Cuadro de mando de indicadores

Cumplimiento	Resultado	Objetivo	Año	Indicador	Valores Mejores
100,00 %	8,10	8,00	2016	Satisfacción global empleados	Superiores
100,00 %	7,90	7,50	2015	Satisfacción global empleados	Superiores
97,33 %	7,30	7,50	2014	Satisfacción global empleados	Superiores

Año: 2014 2015 2016

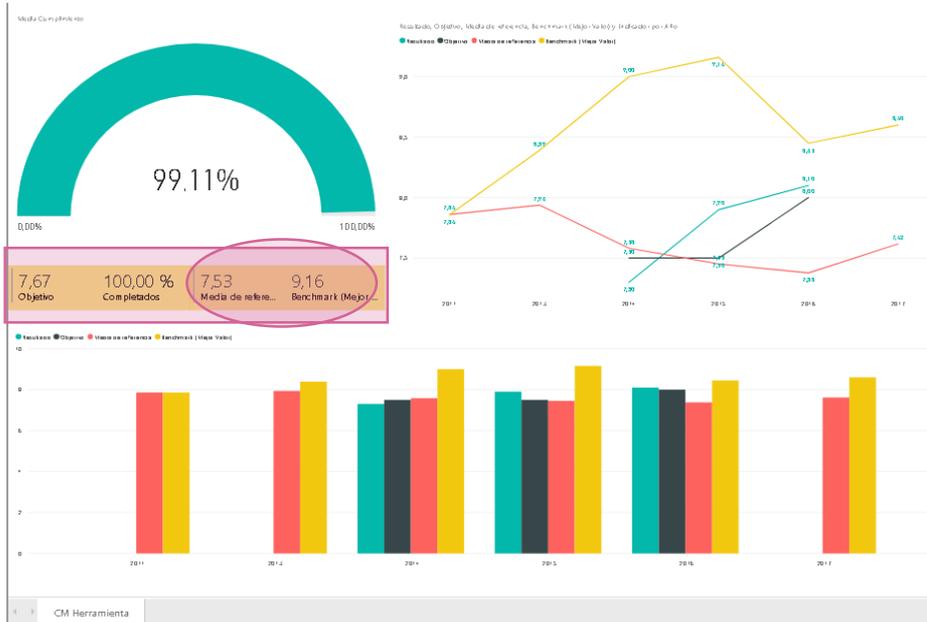
EFQM: Todas Sector de Actividad: Todas País/Comunidad Autónoma: Todas Tamaño de Organización: Todas

Segmento: General

Indicador:

- Promedio global de entrevistas formales por familia y año con el tutor de sus hijos
- Quejas y reclamaciones
- Ratio consumo de energía en Kwh
- Ratio o tasa de ocupación del centro (real/máxima permitida)
- Recomendación de los clientes (NPS)
- Satisfacción global empleados
- Satisfacción global clientes
- Tasa de conversión
- Valoración de la imagen y reputación de la organización

Una rápida visión



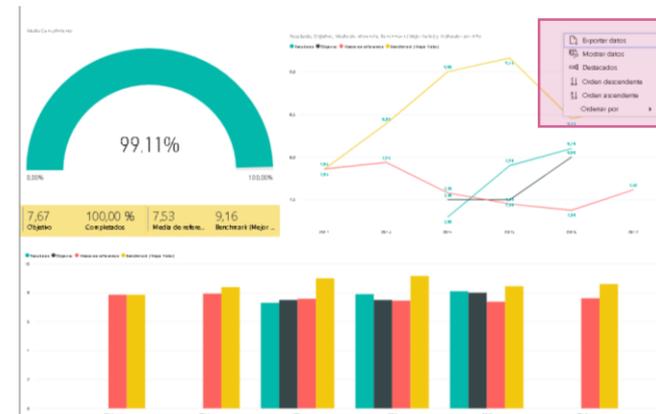
Objetivo: media de valores de Objetivos, que se aplican según las selecciones del cuadro de mando.

Completados: porcentaje de datos cumplimentados frente a los vacíos.

Media de referencia: media de resultado de todos los socios que se aplica según las selecciones del cuadro de mando.

Benchmarking (mejor valor): mejor valor de resultado de todos los socios que se aplica según las selecciones del cuadro de mando.

Posicionándote en la parte superior derecha con el ratón, puedes **exportar los datos** para analizar tu evolución y compararte desde diferentes parámetros.



Condiciones especiales MIRA

Coste del Servicio: 600€*

Condiciones Especiales:

Socios

GRATIS**

**MIRA adicional 600€

* IVA no incluido

**Organizaciones con Sello EFQM
vigente**

25% de descuento

**Amigos de la Excelencia-Pequeña
empresa**

50% de descuento

Descuentos no acumulables

benchmarking@clubexcelencia.org

www.clubexcelencia.org

Compartiendo y mejorando juntos



**Club Excelencia
en Gestión**



**Club Excelencia
en Gestión**



@Club_Excelencia



**Canal Club
Excelencia en Gestión**

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org