**Evalúa los siguientes aspectos, considerando “0” nulo a “10” el nivel de implementación más alto.**

|  |  |
| --- | --- |
| **DIRECCIÓN/ADMINISTRACIÓN** | Evaluación0 a 10 |
| 1. La empresa tiene establecidas visión y políticas administrativas y son conocidas y entendidas por todos los empleados
 |  |
| 1. La empresa tiene establecidos objetivos (utilidades, ventas, productividad) y estrategias para conseguirlos.
 |  |
| 1. Existe un plan de negocios actualizado y se mantiene como referente.
 |  |
| 1. Están definidos puestos, responsabilidades y actividades del personal.
 |  |
| 1. La dirección tiene experiencia en el sector y el tipo de negocio.
 |  |
| 1. La dirección evalúa y desarrolla sus habilidades directivas.
 |  |
| 1. La empresa realiza ejercicios de planeación estratégica.
 |  |
| 1. La empresa reúne, analiza y aprovecha la información necesaria para una buena administración.
 |  |
|  |  |
| **OPERACIONES** | Evaluación0 a 10 |
| 1. La secuencia de las actividades para proporcionar los servicios está determinada, sistematizada y evaluada
 |  |
| 1. Los servicios se preparan y ejecutan en el tiempo establecido.
 |  |
| 1. Se cuenta con toda la infraestructura, equipo, herramienta y materiales necesarios para proporcionar los servicios.
 |  |
| 1. La organización cuenta con un manual de operaciones y lo modifica oportunamente.
 |  |
| 1. Se realiza el control de calidad para cada servicio con resultados efectivos.
 |  |
| 1. Se establece una coordinación entre las diferentes áreas para la realización de los servicios.
 |  |
| 1. Se tiene identificado el costo unitario de cada servicio.
 |  |
|  |  |
| **MERCADO Y VENTAS** | Evaluación0 a 10 |
| 1. La empresa identifica plenamente a su competencia directa e indirecta.
 |  |
| 1. La empresa tiene claramente establecidas políticas y estrategias de venta.
 |  |
| 1. Cuenta con una política de precios para la venta de los servicios.
 |  |
| 1. La calidad, el servicio y la entrega de los productos y/o servicios en tiempo cumplen las expectativas del cliente
 |  |
| 1. Tiene claramente clasificados y segmentados a sus clientes
 |  |
| 1. Se tienen identificadas con precisión las necesidades y las expectativas de los clientes.
 |  |
| 1. Cuentan con canales de distribución efectivos.
 |  |
| 1. Ofrece información clara y transparente de los servicios que ofrece
 |  |
|  |  |
| **RECURSOS HUMANOS** | Evaluación0 a 10 |
| 1. La empresa contrata el recurso humano necesario y con las competencias requeridas.
 |   |
| 1. Cuenta con un programa de capacitación acorde a las necesidades de la empresa y del personal.
 |  |
| 1. La empresa evalúa de manera individual la capacidad y el desempeño de los empleados.
 |  |
| 1. La organización tiene una estrategia para mejorar la productividad de los empleados.
 |  |
| 1. Le empresa cuenta con un método y criterios adecuados para la selección de su personal.
 |  |
| 1. La empresa cuenta con contratos de trabajo y reglamento interior de trabajo.
 |  |
| 1. La empresa cuenta con sistemas de prestaciones y beneficios.
 |  |
| 1. Existe un sistema de comunicación que fluye a todos los niveles
 |  |
|  |  |
| **FINANZAS** | Evaluación0 a 10 |
| 1. La empresa sistematiza, interpreta y utiliza la información financiera para la toma de decisiones.
 |  |
| 1. La liquidez, la solvencia y la estabilidad de la empresa le permite ser rentable.
 |  |
| 1. El flujo de caja es suficiente para las necesidades de efectivo.
 |  |
| 1. La organización identifica las cifras de ventas y utilidades por producto.
 |  |
| 1. La empresa cuenta con un presupuesto definido y lo evalúa contra resultados.
 |  |
| 1. La empresa tiene al corriente estados de resultados y balances financieros.
 |  |
| 1. Utiliza un método para el manejo de la cartera de cobros y créditos a clientes.
 |  |
| 1. La contabilidad se realiza en tiempo y forma.
 |  |
| 1. La empresa tiene un código de ética o normas que utiliza como orientación en su actuar.
 |  |
| 1. La empresa fomenta el desarrollo humano de los trabajadores y respeta sus derechos humanos y su dignidad.
 |  |
| 1. Se invierte lo necesario para el cuidado de la salud, seguridad, calidad de vida y condiciones de trabajo en todos los niveles jerárquicos.
 |  |
| 1. La empresa participa en el desarrollo de proveedores.
 |  |
| 1. Realiza prácticas de mercadotecnia responsable procurando un comercio justo.
 |  |
| 1. Proporciona capacitación y formación profesional que estimulen el desarrollo técnico y personal de los trabajadores.
 |  |
| 1. La empresa genera acciones para apoyar el desarrollo de la comunidad.
 |  |
| 1. La empresa cumple en tiempo y forma con las leyes, códigos y reglamentos aplicables a su giro.
 |  |
|  |  |
| **AMBIENTAL** | Evaluación0 a 10 |
| 1. La empresa cuenta con una persona responsable para atender o coordinar los temas sobre cuidado del medio ambiente.
 |  |
| 1. Se realiza capacitación al personal en temas de cuidado al medio ambiente.
 |  |
| 1. Se realiza alianzas con organizaciones públicas o privadas para acciones concretas
 |  |
| 1. Se destinan recursos para llevar a cabo acciones o programas para el cuidado al medio ambiente.
 |   |
| 1. Se consideran temas ambientales para la selección de proveedores e insumos.
 |  |
| 1. Se trabaja para lograr mayor eficiencia en el consumo energético, de agua y otros recursos.
 |  |
| 1. Se seleccionan tecnologías y productos menos contaminantes
 |  |
| 1. Se promueve el reciclaje y hay un sistema para la disposición de la basura clasificada.
 |  |
|  |  |
| **INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA** | Evaluación0 a 10 |
| 1. La empresa considera en su planeación estratégica una cultura orientada a la innovación y mejora continua.
 |  |
| 1. Se realizan acciones para promover el trabajo en equipo enfocado a la innovación y mejora continua.
 |  |
| 1. Se tiene apertura para recibir ideas del personal y estimula su iniciativa y participación.
 |  |
| 1. Se brinda reconocimientos e incentivos a los colaboradores por las ideas exitosas.
 |  |
| 1. Se promueve un estilo de liderazgo que estimula la colaboración entre jefes y trabajadores.
 |  |
| 1. La empresa evalúa las ideas de mejora y su aplicación
 |  |
| 1. La empresa realiza un registro documental de los proyectos de innovación y mejora continua de manera estandarizada.
 |  |
| 1. La empresa evalúa los impactos generados por los proyectos de innovación y mejora continua.
 |  |
|  |  |