

	GALARDÓN COOMEVA GESTIÓN	Código: FUN-DC-069
	REFERENCIAL DE EVALUACIÓN	Versión: 1

REFERENCIAL DE EVALUACIÓN GALARDÓN COOMEVA VERSIÓN GESTIÓN

1. OBJETIVO

Reconocer a las Empresas de Asociados que se destaquen por contar con acciones estratégicas y de gestión que aseguren su sostenibilidad y crecimiento en el desarrollo de la gestión hacia la calidad, la productividad y la competitividad. Promover el mejoramiento de la gestión, con criterios de categoría mundial, mediante el intercambio de experiencias exitosas.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 2.1. Emprendedor:** Es una persona con capacidad de innovar; entendida esta como la capacidad de generar bienes y servicios de una forma creativa, metódica, ética, responsable y efectiva.
- 2.2. Emprendimiento:** Una manera de pensar y actuar orientada hacia la creación de riqueza. Es una forma de pensar, razonar y actuar centrada en las oportunidades, planteada con visión global y llevada a cabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo calculado, su resultado es la creación de valor que beneficia a la empresa, la economía y la sociedad. 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).
- 2.3. 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.
- 2.4. Formación para el emprendimiento:** La formación para el emprendimiento busca el desarrollo de la cultura del emprendimiento con acciones que buscan entre otros la formación en competencias básicas, competencias laborales, competencias ciudadanas y competencias empresariales dentro del sistema educativo formal y no formal y su articulación con el sector productivo.
- 2.5. Planes de Negocios:** Es un documento escrito que define claramente los objetivos de un negocio y describe los métodos que van a emplearse para alcanzar los objetivos.

	GALARDÓN COOMEVA GESTIÓN	Código: FUN-DC-069
	REFERENCIAL DE EVALUACIÓN	Versión: 1

3. DESCRIPCIÓN GRUPO EMPRESARIAL

3.1. COOMEVA

La Cooperativa Médica 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 redireccionamiento 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

	GALARDÓN COOMEVA GESTIÓN	Código: FUN-DC-069
	REFERENCIAL DE EVALUACIÓN	Versión: 1

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.

3.1.3. MISIÓN

Contribuir al desarrollo del Asociado, su familia y la comunidad, promoviendo y apoyando a los emprendedores y empresarios colombianos a través de un modelo de desarrollo empresarial integral.

3.1.4. VISIÓN 2019

Ser reconocida como una entidad líder en desarrollo empresarial, que fomenta el emprendimiento y el fortalecimiento de empresas, con enfoque de sostenibilidad y competitividad.

3.1.5. PROMESA DE VALOR

Cooameva Fundación nos facilita la vida.

3.2. CRITERIOS A EVALUAR

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

3.2.2. A cada criterio se le observan cuatro factores: Enfoque, Implementación, Seguimiento y Mejora.

NOTA 1: El modelo de Galardón Coomeva no impone referentes, métodos ni herramientas de gestión que existen en el mercado, cada organización define de manera libre la necesidad de adoptar o desarrollar según el grado de 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 FUN-DC-024

a) Enfoque – Evalúa fundamentalmente.

- ¿Cuál es la orientación o referencia que se utiliza en cada uno de los criterios?
- ¿Cómo interrelacionan los otros Criterios?

	GALARDÓN COOMEVA GESTIÓN	Código: FUN-DC-069
	REFERENCIAL DE EVALUACIÓN	Versión: 1

b) Implementación

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

c) Seguimiento

- ¿Qué seguimiento se realiza a la implementación?
- ¿Qué actividades se llevan a cabo, en la evaluación de los resultados
- ¿Qué comparaciones con otras prácticas se realizan?

d) Mejora

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

NO SE DEBEN INCLUIR ASPECTOS QUE LA ORGANIZACION NO HA DESARROLLADO.

	GALARDÓN COOMEVA GESTIÓN	Código: FUN-DC-069
	REFERENCIAL DE EVALUACIÓN	Versión: 1

CRITERIOS DE GESTIÓN

1. GESTIÓN COMERCIAL

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

1.1 Gestión de la relación con los clientes o población de interés

Puede incluir:

- ¿Cómo se define las necesidades, expectativas y requerimientos de los mercados y/o segmentos en los que le interesa participar?
- ¿Cuáles son las estrategias del sector comparadas con las propias y la nueva curva de valor definida para tener éxito?
- ¿Cómo se identifican los nuevos nichos de mercado?
- ¿Cómo se definen los factores clave de éxito en la relación con los clientes actuales y potenciales, con base a sus necesidades y prioridades?
- ¿Cómo es el sistema utilizado para crear un vínculo permanente de servicio y comunicación del cliente que permita aprovechar sus sugerencias, expectativas, reclamaciones y peticiones?
- Procesos definidos para medir la satisfacción 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:

- ¿Se ha definido de manera clara la cadena de valor?
- ¿Se tiene portafolio de nuevos productos y/o servicios, actuales y potenciales
- ¿Cómo se ha concebido e implementado el proceso de diseño de nuevos productos o servicios?
- ¿Cómo se evalúa la confiabilidad de los nuevos productos o servicios?

1.3 Mercadeo Responsable

- ¿Se cuenta con acciones preventivas o de información para eliminar o minimizar los riesgos en el uso de productos, servicios o sistemas de empaque?

.2. GESTIÓN ESTRATÉGICA

Involucra el sistema de gestión para establecer horizontes alcanzables donde la organización tenga un éxito sostenible.

	GALARDÓN COOMEVA GESTIÓN	Código: FUN-DC-069
	REFERENCIAL DE EVALUACIÓN	Versión: 1

Define cuáles son los principales retos que enfrenta la organización desde la perspectiva de los diferentes grupos de interés.

2.1 Plataforma Estratégica-

Describir 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 a largo plazo).

Puede además incluir:

- ¿Se han definido los objetivos a mediano y largo plazo de manera estructurada?
- ¿Se hace referencia a los resultados anteriores para definir los nuevos objetivos y se involucran las poblaciones de interés en algún momento de la definición de la estrategia?
- ¿Se involucra la definición de políticas y directrices que regulan los objetivos?
- ¿se definen iniciativas que hacen posible cumplir con las metas?
- ¿Se identificación de los procesos claves, particularmente lo que tienen por objeto entregar valor al cliente externo y sustentar la ejecución de la política y estrategia?
- ¿Se involucra el análisis de riesgos y medidas de contingencia para monitoreo y contrarrestar los efectos adversos?

2.2 Despliegue de la estrategia y articulación con los procesos.

- ¿Se tiene un método de despliegue del direccionamiento estratégico en todos sus niveles de la organización?
- ¿Se cuenta con planes, responsabilidades y contribuciones que realizan los líderes de proceso y demás colaboradores en cada uno de los procesos para sacar las metas adelante y como logra la integración de las mismas?

2.3 Seguimiento y Evaluación de la estrategia.

- ¿Se involucra un sistema de seguimiento, análisis de los resultados con planes de contingencia y de mejora para las nuevas metas?
- ¿Se indica cuáles son las actividades claves que se desarrollan para lograr los objetivos planteados en el direccionamiento estratégico?

	GALARDÓN COOMEVA GESTIÓN	Código: FUN-DC-069
	REFERENCIAL DE EVALUACIÓN	Versión: 1

3. GESTIÓN DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA

Determina que tanto la empresa ha desarrollado sus procesos, la manera como planea y ejecuta las actividades diarias, la forma como gestiona la tecnología y las acciones que realiza para entregar sus productos y/o servicios al mercado, cumpliendo los requerimientos de los clientes.

3.1 Organización de los procesos

Puede incluir:

- ¿Cómo tiene la empresa, organizados y definidos sus procesos?
- ¿Cómo se encuentra estructurada la cadena de valor?
- ¿Cómo la empresa facilita la toma de decisiones para la administración de los procesos organizacionales?
- ¿Cómo se alinean los controles de los procesos con el diseño de nuevos producto o servicios?

3.2 Aseguramiento de la calidad y acciones con proveedores en calidad

Puede incluir:

- ¿Cuenta con programas de clasificación, aseguramiento y desarrollo de proveedores?
- ¿Cómo realiza la evaluación del desempeño de los proveedores?
- ¿Cuenta con un listado de proveedores de materiales y servicios de la cadena de valor?
- ¿Maneja política y compromisos de desarrollo sostenible con los proveedores?
- ¿Desarrolla 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 incluir:

- ¿El sistema de calidad está establecido con una orientación clara, siguiendo algún lineamiento ordenado que permita garantizar uniformidad en procesos y resultados de estos?
- ¿Qué métodos utiliza para estandarizar los procesos?
- ¿Cómo asegura un alto nivel de cumplimiento de los requerimientos y expectativas de los clientes?
- ¿Cuáles son los indicadores que utiliza para garantizar el cumplimiento de los procesos?

3.4 Medición, Análisis y Mejora

Puede incluir:

- ¿Cuáles herramientas y/o aplicativos se utilizan para soportar el sistema de medición?

	GALARDÓN COOMEVA GESTIÓN	Código: FUN-DC-069
	REFERENCIAL DE EVALUACIÓN	Versión: 1

- ¿Cómo se establecen los indicadores para la medición de desempeño de los procesos y obtención de resultados? (Mejoramiento de procesos)
- ¿Dónde quedan registrados los resultados obtenidos en la medición de los procesos?

3.5 Plataforma Tecnológica y Sistemas.

Puede incluir:

- ¿Cuál es el enfoque utilizado para el proceso de gestión tecnológica, y cuál es la planificación del desarrollo tecnológico?
- ¿Cómo identifica las necesidades de tecnología?
- ¿Cómo la tecnología se utiliza para mantener y mejorar los procesos?
- ¿Cómo los desarrollos tecnológicos han impactado la productividad y rentabilidad de la empresa?

4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

Refiere la manera como la entidad considera el papel del talento humano y su rol frente a las metas, las diferentes formas de buscarlo, 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., se pregunta: Qué aspectos de la estrategia de la organización tienen un impacto directo en la estrategia de Personal.

4.1 Competencia organizacional e individual

Puede incluir:

- ¿Se tiene la definición de las competencias institucionales que garantiza el aprendizaje organizacional para el éxito y la forma como se traducen en competencias individuales?
- ¿Cuál es el sistema utilizado para medir el desempeño de los colaboradores?

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

Puede incluir:

- ¿Cuál es la manera como la organización selecciona al personal y lo vincula garantizando un completo proceso de inducción en todos los sistemas que refieren al rol de colaborador, la institución, su seguridad, beneficios, cultura y lo correspondiente al puesto de trabajo antes de iniciar sus labores?
- ¿Cómo realiza la organización la inducción a sus colaboradores en temas de eco-eficiencia y medio ambiente para el desarrollo sostenible?

4.3 Administración del personal, bienestar y clima organizacional.

Puede incluir:

- ¿Se ha definido de manera clara el sistema definido para garantizar los derechos, gestionar la participación, el uso de planes y programas de bienestar

	GALARDÓN COOMEVA GESTIÓN	Código: FUN-DC-069
	REFERENCIAL DE EVALUACIÓN	Versión: 1

que involucren la familia, motivación total, el compromiso, y la evaluación de la satisfacción laboral y el clima organizacional?

- ¿Cuál es el o son los sistemas utilizados para hacer reconocimientos y motivación a los colaboradores?

4.4 Desarrollo y crecimiento.

Puede incluir:

- ¿Hay programas definidos desde el proyecto de vida individual asociado al organizacional y la forma como se definen los planes de carrera que permitan a través de formación garantizar el desarrollo?

5. GESTIÓN DE LIDERAZGO

Analiza cómo se planea y se ponen en práctica los factores que originan los cambios, la cultura y los valores necesarios para lograr el éxito, mediante características, conductas y acciones de los líderes, así como el cambio y la innovación.

5.1 Ejercicio del liderazgo en la empresa.

Descripción de la forma como se desarrolló el liderazgo, implementación y despliegue en términos de cultura y valores de la empresa que permita desarrollar procesos de cambio.

Puede además incluir:

- ¿Cómo la organización ha desarrollado el tipo de liderazgo y sus características para lograr los cambios internos contribuyendo al liderazgo transformador?
- ¿Cómo se estimula la vivencia de valores éticos de los colaboradores?
- ¿Cómo se estimula a los colaboradores para la innovación y creatividad?
- ¿Cómo se asignan recursos para las actividades de participación, y mejora, que incluyen el estímulo de la persona?
- Inventario de cambios históricos de la organización

5.2 Diseño y desarrollo de la Cultura Organizacional

Puede incluir:

- ¿Qué está previsto para moldear la estructura con el fin de obtener comportamientos observables, deseables a los públicos de interés?
- ¿Se han descrito los elementos básicos que comprenden la cultura organizacional y como se hacen visibles en los diferentes miembros de la empresa?

6. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Evalúa el nivel de definición de la arquitectura de los sistemas de información y la manera como esta contribuye a los procesos de toma de decisiones y mejoramiento continuo.

	GALARDÓN COOMEVA GESTIÓN	Código: FUN-DC-069
	REFERENCIAL DE EVALUACIÓN	Versión: 1

6.1 Gestión del conocimiento.

Puede incluir:

- ¿Cuál es la concepción de la gestión del conocimiento que la empresa ha definido para orientar a crear capital intelectual?
- ¿Cómo la plataforma del sistema de información organizacional, considera 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 incluir:

- ¿Cómo se definen las necesidades, requerimientos y prioridades del sistema de información, conforme a los objetivos y estrategias de la organización?
- ¿Cómo se asegura la alineación del sistema de información con los objetivos y prioridades estratégicos?
- ¿Cómo se analiza la información resultante de los procesos y sistemas?
- ¿Cómo se mejoran los sistemas de información a partir del análisis de los resultados?

6.3 Seguridad de la Información (políticas de seguridad)

Puede incluir:

- ¿Cuenta con estrategias definidas, divulgadas y aplicadas con políticas que regulan el sistema de seguridad y mecanismos de control de la información?

7. GESTION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Evalúa el enfoque gerencial respecto a la responsabilidad social empresarial, en sus diferentes componentes y el esfuerzo deliberado desde la estrategia que la organización define para obtener éxito contribuyendo al desarrollo de los grupos objetivos.

7.1 Enfoque y política de responsabilidad social.

Puede incluir:

- ¿En qué forma, los grupos de interés son involucrados para establecer las estrategias que se traduzcan en relaciones de mutuo beneficio?
- ¿Se tiene claro los factores que determinan el modelo de Responsabilidad social?
- ¿Se tiene una política central sobre responsabilidad social?
- ¿Se tienen objetivos y estrategias con respecto a la responsabilidad social?
- ¿Se tiene un foco de acción con respecto a la responsabilidad social en cualquiera de sus factores?
- ¿Ha contribuido la organización en alguna forma al fortalecimiento de la economía solidaria?

	GALARDÓN COOMEVA GESTIÓN	Código: FUN-DC-069
	REFERENCIAL DE EVALUACIÓN	Versión: 1

- ¿Ha contribuido la organización en alguna forma al desarrollo y fortalecimiento del empleo de los asociados de Coomeva?

7.2 Calidad de vida en el trabajo

Puede incluir:

- ¿Se tiene implementado un programa de Salud Ocupacional?
- ¿Se tienen y se desarrollan políticas e iniciativas claras para la conservación del medio ambiente y uso de sistemas ecoeficientes?
- ¿Existen evidencias de la contribución al desarrollo sostenible mediante acciones que protejan el medio ambiente?
- ¿Hay programas orientados a desarrollar la conciencia ambiental en los colaboradores, proveedores, clientes y otros públicos asociados?

7.3 Gobierno Corporativo

Puede incluir:

- ¿Se tiene un 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 etc.)?
- ¿Si es una empresa familiar, se cuenta con un protocolo de familia?
- ¿se tiene identificada y registrada la marca de los productos y servicios?

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

- ¿Existe un balance social o inventario de acciones que producen el desarrollo social interno y externo, incorporados en un balance social como contribución a la RSE? Puede incluir:
 - 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 socio-ambientales para la reducción de los mismos.
 - Desarrollo de actividades con impacto local que mejore las condiciones socio-ambientales en las zonas donde opera.
 - Trabajo en conjunto con las comunidades locales para el mejoramiento de la calidad socio-ambiental.

8. GESTION DEL EMPRENDIMIENTO

Evalúa la capacidad con que las personas o grupos han puesto a funcionar las ideas y han desarrollado proyectos exitosos a partir de una voluntad decidida y un liderazgo transformador de las mismas ideas que ha hecho posible la generación

	GALARDÓN COOMEVA GESTIÓN	Código: FUN-DC-069
	REFERENCIAL DE EVALUACIÓN	Versión: 1

de unidades productivas exitosas y sostenibles en el tiempo

8.1 Desarrollo del plan y modelo de Negocio.

Puede incluir:

- ¿Cómo la organización desde su creación le ha hecho seguimiento al plan y modelo de negocio inicial?
- ¿Cómo la organización desde su creación le ha hecho actualización del plan y modelo del negocio inicial?
- ¿Cómo ha sido la curva de evolución y crecimiento en cuanto a mercados, productos, servicios, empleo, e inversiones?

8.2 Cambio e Innovación.

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 y la forma como los líderes estimulan la innovación y creatividad entre los colaboradores.

Puede incluir:

- ¿Cómo se manifiesta la participación de los colaboradores en el desarrollo, creación y mejora de productos, servicios y procesos?
- ¿Se tiene un inventario de acciones de innovación realizadas en los últimos años?

CRITERIOS DE RESULTADOS

Examina los resultados conseguidos y la tendencia de los mismos. Además del valor agregado generado a los públicos de interés y la forma como estos se utilizan para comparar 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 los resultados conseguidos por la empresa y la evolución de los mismos, como afectan la sostenibilidad, como se fijan los objetivos teniendo en cuenta las estrategias.

9.1 Resultados financieros

Puede incluir:

- ¿Cuáles fueron los criterios utilizados para la definición de los indicadores financieros planteados?
- ¿Cuáles fueron los resultados financieros obtenidos en los últimos cinco años y su comparación con los objetivos planteados?
- ¿Cuál fue la tendencia de los resultados financieros?
- ¿Cuáles son los indicadores considerados hacia los próximos tres años?

	GALARDÓN COOMEVA GESTIÓN	Código: FUN-DC-069
	REFERENCIAL DE EVALUACIÓN	Versión: 1

9.2 Incremento del patrimonio

Puede incluir:

- ¿Cuál fue el cambio del patrimonio en los últimos cinco años y su tendencia?
- ¿En la comparación con los indicadores cual fue la tendencia de cumplimiento y que planes de acción se tomaron con respecto a los resultados obtenidos?
- ¿Cómo se han establecido los indicadores que definen la sostenibilidad actual y la proyección? Soportados en hechos y datos.
- ¿Cuáles son las metas para los próximos tres años?
- ¿Cuál es la posición de la organización respecto a los principales competidores basados en los niveles alcanzados?

9.3 Planes de Inversión:

Puede incluir:

- ¿Cuáles son los indicadores utilizados para evaluar el riesgo en el mediano y largo plazo?
- ¿Cómo visualiza su posición respecto a sus principales competidores y mercados con base en los niveles alcanzados?
- ¿Cuál es el impacto previsto de las principales estrategias a realizarse en los próximos tres años?
- ¿Cuáles son los planes de inversión para los próximos tres años?
- ¿Cuál es la posición respecto a los principales competidores basados en los niveles alcanzados?

10 RESULTADOS Y CREACIÓN DE VALOR

Los resultados que la empresa está consiguiendo para el grupo social objetivo y de qué manera están creando valor, todo en relación con la estrategia planteada.

10.1 Para los dueños y/o asociados

Puede incluir:

- ¿Cuál fue la rentabilidad obtenida en los últimos cinco años?
- ¿Qué indicadores reflejan un nivel de confianza en la sostenibilidad inmediata?
- ¿Cuál fue su comparación respecto a las metas?
- ¿Si se obtuvieron resultados desfavorables cuales fueron las acciones que se tomaron para corregir la situación?
- ¿Cuáles son las metas para los próximos tres años?
- ¿Cómo se comparan los datos obtenidos con las mejores prácticas del mercado?

	GALARDÓN COOMEVA GESTIÓN	Código: FUN-DC-069
	REFERENCIAL DE EVALUACIÓN	Versión: 1

10.2 Para los colaboradores

Puede incluir:

- ¿Qué 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?
- ¿Cuáles fueron las mejoras que se dieron a los colaboradores en los últimos años?
- ¿Cuál ha sido los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral?

10.3 Para los proveedores

Puede incluir:

- ¿Cuáles son los indicadores claves utilizados en los últimos cinco años para evaluar el desempeño?
- ¿Cuáles son las metas proyectadas para los próximos tres años?
- ¿Cuáles son los planes derivados de los resultados orientados al mejoramiento del desarrollo y desempeño de los proveedores?

10.4 Para la comunidad

Puede incluir:

- ¿Qué resultados cuantitativos se tienen de los últimos años a nivel del mejoramiento del desarrollo sostenible y contribución a la comunidad?
- ¿Cuáles fueron los indicadores utilizados para medir el impacto ambiental?
- ¿Qué acciones se tomaron para corregir desviaciones respecto a los indicadores mencionados?
- ¿Cuáles son las proyecciones para los próximos años?
- ¿Cuáles son los resultados a nivel cualitativo sobre responsabilidad social y en relación al foco de acción?

10.5 Para los clientes.

Puede incluir:

- ¿Cuáles son los resultados de la satisfacción de los clientes?
- ¿Cuáles fueron las acciones que se tomaron para corregir desviaciones con relación a estas medidas?
- ¿Cuál fue la creación de valor que se dio para los clientes, como se midió y en que contribuyó para el éxito de la empresa?
- ¿Cuáles son los niveles de reducción de las quejas y reclamos de los clientes, y cuáles las metas a alcanzar en los próximos años?