

Anexo 1: Criterios de excelencia

Los criterios de excelencia que la Red Telescopi tiene en cuenta para la evaluación de las Buenas Prácticas, se basan en las orientaciones del *Modelo Europeo de Excelencia (EFQM)*, y son los siguientes:

Criterio 1: Liderazgo

Con este criterio se busca identificar prácticas en las cuales los líderes demuestran visiblemente su compromiso con la cultura de excelencia, impulsan y facilitan la consecución de la misión y visión de la institución. Además, desarrollan los valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo, equilibran las necesidades de todos los grupos de interés al planificar los objetivos actuales y futuros, gestionan de manera eficaz los cambios necesarios y actúan como modelos de referencia generando una cultura de implicación y responsabilidad.

Criterio 2: Estrategia

Con este criterio se busca identificar prácticas en las cuales las instituciones evidencian cómo implementan su misión y visión, desarrollando una estrategia claramente centrada en los grupos de interés. Así como la forma en que desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos, metas y procesos relevantes para hacer realidad la estrategia.

Criterio 3: Personas

Con este criterio se busca identificar prácticas en las cuales las instituciones demuestran cómo desarrollan y acuerdan indicadores de rendimiento basados en las necesidades y expectativas de las personas, para determinar el éxito del despliegue de su estrategia y políticas de apoyo. Además demuestran cómo crean una cultura en la que se desarrolla y valora la dedicación, habilidades, talento y creatividad de las personas; asegurando de esta manera el uso óptimo del conocimiento y del potencial de las personas que la componen, tanto a nivel individual, como de equipos o de la institución en su conjunto.

Criterio 4: Alianzas y recursos

Con este criterio se busca identificar prácticas en las cuales las instituciones demuestran cómo planifican y gestionan la institución, sus alianzas internas y externas, proveedores, sus recursos internos, y procesos basados en sistemas de información para apoyar en despliegue y ejecución de la estrategia general y sus políticas de apoyo, así como el eficaz funcionamiento de sus procesos.

Criterio 5: Procesos, productos y servicios

Con este criterio se busca identificar prácticas en las cuales las instituciones demuestran cómo diseñan, gestionan y mejoran sus procesos, productos y servicios, alineándolos estratégicamente a partir de decisiones basadas en datos y hechos. Para obtener resultados equilibrados y sostenidos, y para generar cada vez más y mayor valor para sus clientes y otros grupos de interés.

Criterio 6: Clientes

Con este criterio se busca identificar prácticas en las cuales las instituciones demuestran cómo desarrollan y acuerdan un conjunto de indicadores de rendimiento y resultados, basado en las necesidades y expectativas de sus clientes, para determinar el éxito del despliegue de su estrategia y políticas de apoyo; anticipando el rendimiento y resultados futuros.

Criterio 7: Responsabilidad social

Con este criterio se busca identificar prácticas en las cuales las instituciones demuestran la integración entre la institución y los grupos de interés externos relevantes, evidenciando los sistemas desarrollados para fomentar una cultura de proyección social, gestión ambiental, buen gobierno corporativo y la construcción de acciones orientadas a promover una cultura de calidad. Determinando de esta manera el éxito del despliegue de su estrategia social, ambiental y sus políticas de apoyo.