ekade
AUDITORES TÉCNICOS S.L.

Cultura de Calidad

RESULTADOS PARA DECIDIR

INFORME COMPLETO · VERSIÓN DE PRUEBA

Comprender lo que ocurre. Decidir con fundamento.

Horizonte Servicios · Empresa ficticia

Diagnóstico inicial · Datos ficticios · Todas las partes interesadas · Últimos tres meses

Todos los resultados publicables del caso y evaluación elegidos. Incluye lectura, evolución y anexos.

DATOS FICTICIOS · NO DESCRIBEN UNA EMPRESA REAL

Contenido

Detalle y anexos

Evolución compatible

Participación y bases

Resultados completos, interpretación y anexos

ekade
AUDITORES TÉCNICOS S.L.

CULTURA DE CALIDAD
INFORMACIÓN PARA DECIDIR

INFORME TÉCNICO Y RESULTADOS COMPLETOS

La calidad, vista por quienes la viven.

Qué conductas se observan, cómo las viven los colectivos y qué conviene contrastar antes de actuar.

Horizonte Servicios · Empresa ficticia

Diagnóstico inicial · Datos ficticios

Personal interno | Clientes | Proveedores y subcontratistas | Socios

RECOGIDA DE RESPUESTAS

21/4/2026 — 6/5/2026
Últimos tres meses

ALCANCE DEL DOCUMENTO

14 valores · 4 colectivos
Instrumento quality-frequency-1

DOCUMENTO DE DEMOSTRACIÓN · DATOS FICTICIOS
Permite explorar el informe. No es una evaluación de una organización real.

Una lectura de lo esencial al detalle

01 · Resumen y valoración

02 · Valores y colectivos en paralelo

03 · Diferencias entre colectivos

04 · Todas las respuestas

Decisiones y seguimiento

Bases, método y límites

01 · RESUMEN Y VALORACIÓN

Qué hemos evaluado

Conocer los comportamientos observados que se relacionan con los valores y compromisos de calidad, y decidir qué información conviene contrastar.

Invitaciones	Respuestas recibidas	Valores declarados	Conductas configuradas
63	63	14	46

Lo declarado por la organización: Compromisos ficticios: comunicar las incidencias y los cambios relevantes; asumir los compromisos e informar de las actuaciones ante incumplimientos; mantener los criterios de calidad acordados; revisar la utilidad de las mejoras y responder a las propuestas. Transparencia, Responsabilidad, Compromiso con la calidad y Mejora continua cuentan con tres comportamientos observables por colectivo.

96 resultados por pregunta y colectivo publicables; 32 protegidos. El número de conductas configuradas incluye las adaptaciones; no significa que cada participante respondiera a todas.

> Las respuestas describen experiencias, no certifican cumplimiento ni puntúan a las personas. La participación no acredita representatividad. Cada porcentaje se acompaña de su base.

Qué indican los colores

✓ Práctica a conservar ! Señal que conviene revisar ¡ Para contrastar

En comportamientos de sentido favorable comprobado: verde si más de la mitad de las respuestas válidas son 4–5; naranja si más de la mitad son 1–2. En los demás casos se mantiene una lectura neutral. El criterio se aplica a cada pregunta y colectivo, no al valor completo ni a toda la organización. Es orientativo, no un baremo validado ni un nivel de gravedad.

Las perspectivas, en paralelo

Diferencias entre partes interesadas, de un vistazo

Cada fila compara el mismo comportamiento, con idéntico enunciado, versión y periodo. Compara las casillas de cada comportamiento para ver cómo cambia su presencia entre partes interesadas.

> Se muestran 6 de 32 preguntas comparables, ordenadas por la mayor diferencia descriptiva en respuestas 4–5. Es una selección para iniciar la lectura, no una lista de prioridades. No se calcula una nota del valor ni de la organización.

Preguntas 1–3 de 6

Porcentaje «Casi siempre / Siempre» · Escala de 0 a 100 %. Cada casilla utiliza su propia base.

Conducta y valor relacionado	Personal interno	Clientes	Proveedores y subcontratistas	Socios
Transparencia Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas. Diferencia entre las partes comparables: 70 puntos porcentuales.	**85 %** ✓ Conservar 17 de 20 válidas 2 en 1–2 · 1 en 3	**15 %** ! Revisar 3 de 20 válidas 14 en 1–2 · 3 en 3	**55 %** ✓ Conservar 11 de 20 válidas 5 en 1–2 · 4 en 3	Resultado protegido
Transparencia La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación. Diferencia entre las partes comparables: 45 puntos porcentuales.	**75 %** ✓ Conservar 15 de 20 válidas 3 en 1–2 · 2 en 3	**30 %** i Contrastar 6 de 20 válidas 8 en 1–2 · 6 en 3	**50 %** i Contrastar 10 de 20 válidas 6 en 1–2 · 4 en 3	Resultado protegido
Decisiones basadas en evidencias Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional. Diferencia entre las partes comparables: 40 puntos porcentuales.	**75 %** ✓ Conservar 15 de 20 válidas 3 en 1–2 · 2 en 3	**50 %** i Contrastar 10 de 20 válidas 6 en 1–2 · 4 en 3	**35 %** i Contrastar 7 de 20 válidas 7 en 1–2 · 6 en 3	Resultado protegido

Preguntas 4–6 de 6

Porcentaje «Casi siempre / Siempre» · Escala de 0 a 100 %. Cada casilla utiliza su propia base.

Conducta y valor relacionado	Personal interno	Clientes	Proveedores y subcontratistas	Socios
Transparencia Cuando surge una incidencia que afecta al servicio recibido, se me informa de ella. Diferencia entre las partes comparables: 40 puntos porcentuales.	Sin pregunta equivalente	**20 %** ! Revisar 4 de 20 válidas 13 en 1–2 · 3 en 3	**60 %** ✓ Conservar 12 de 20 válidas 5 en 1–2 · 3 en 3	Resultado protegido
Mejora continua Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica. Diferencia entre las partes comparables: 35 puntos porcentuales.	**25 %** i Contrastar 5 de 20 válidas 10 en 1–2 · 5 en 3	**20 %** i Contrastar 4 de 20 válidas 9 en 1–2 · 7 en 3	**55 %** ✓ Conservar 11 de 20 válidas 5 en 1–2 · 4 en 3	Resultado protegido
Aprendizaje del error Cuando se repite una incidencia en nuestra relación, la organización revisa qué ha ocurrido. Diferencia entre las partes comparables: 35 puntos porcentuales.	Sin pregunta equivalente	**25 %** ! Revisar 5 de 20 válidas 11 en 1–2 · 4 en 3	**60 %** ✓ Conservar 12 de 20 válidas 6 en 1–2 · 2 en 3	Resultado protegido

Los colores siguen el criterio orientativo explicado en este informe. Los resultados protegidos no aportan cifras a esta vista. Las preguntas adaptadas se muestran por separado en «Valores y colectivos en paralelo». La diferencia indicada considera todas las partes con resultados comparables, aunque se distribuyan en varias tablas.

Una primera lectura

Qué cuentan las respuestas

Estas observaciones ayudan a iniciar la revisión. Su importancia debe decidirse con quienes conocen el trabajo.

Mayor frecuencia observada

Compromiso con la calidad · Personal interno

Los requisitos de calidad siguen teniéndose en cuenta cuando existen presiones de plazo.

95 %

19 de 20 responden «Casi siempre / Siempre».

Base: 20 respuestas válidas. «A veces»: 1.

Cómo se reparten las respuestas a esta pregunta



1 · Nunca	**0 · 0 %**
2 · Pocas veces	**0 · 0 %**
3 · A veces	**1 · 5 %**
4 · Casi siempre	**5 · 25 %**
5 · Siempre	**14 · 70 %**

Cada sector representa una opción de la escala, dentro de esta pregunta y parte interesada. Se excluyen las respuestas sin valoración. En esta práctica de sentido favorable comprobado, el naranja representa «Nunca / Pocas veces», el azul «A veces» y el verde «Casi siempre / Siempre». Cada tono identifica una respuesta; la valoración del conjunto sigue el criterio explicado en el informe.

Lectura orientativa · La mayoría lo observa con frecuencia. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

Para contrastar: ¿Qué ejemplos, momentos o registros ayudan a entender esta frecuencia? ¿Qué experiencia puede faltar entre quienes no pudieron valorarla?

✓ Práctica a conservar

19 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Este colectivo reconoce habitualmente la práctica descrita. Es un punto positivo en esta pregunta; no acredita todo el valor ni implica que todas las personas lo vivan igual.

Qué conviene conservar: Mantener los criterios de calidad y las comprobaciones descritas en esta pregunta. Revisar qué permite sostenerlos en situaciones de presión.

Si se acuerda actuar, concretar responsable, plazo y una forma de comprobar el avance. Una evaluación posterior solo será comparable si mantiene las condiciones metodológicas necesarias.

Mayor presencia de «Nunca / Pocas veces»

Mejora continua · Clientes

Después de resolver una incidencia, la organización consulta si la solución ha funcionado en mi caso.

70 %

14 de 20 responden «Nunca / Pocas veces».

Base: 20 respuestas válidas. «A veces»: 3.

Cómo se reparten las respuestas a esta pregunta



1 · Nunca	**7 · 35 %**
2 · Pocas veces	**7 · 35 %**
3 · A veces	**3 · 15 %**
4 · Casi siempre	**2 · 10 %**
5 · Siempre	**1 · 5 %**

Cada sector representa una opción de la escala, dentro de esta pregunta y parte interesada. Se excluyen las respuestas sin valoración. En esta práctica de sentido favorable comprobado, el naranja representa «Nunca / Pocas veces», el azul «A veces» y el verde «Casi siempre / Siempre». Cada tono identifica una respuesta; la valoración del conjunto sigue el criterio explicado en el informe.

Lectura orientativa · La mayoría lo observa pocas veces o nunca. El comportamiento aparece poco en la experiencia de la mayoría que ha podido valorarlo. Si forma parte de los compromisos de calidad, merece una conversación sobre cuándo y cómo se aplica.

Para contrastar: Hay 14 respuestas en «Nunca / Pocas veces» y 3 en «Casi siempre / Siempre». ¿Qué situaciones pueden explicar experiencias tan diferentes?

! Señal que conviene revisar

14 de 20 respuestas válidas indican «Nunca» o «Pocas veces»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

La práctica favorable descrita aparece poco para la mayoría que ha podido valorarla. Conviene comprobar qué ocurre antes de decidir su prioridad.

Propuesta para valorar: Elegir una mejora ya aplicada y comprobar con las personas afectadas si ha funcionado. Acordar quién recoge esa valoración y qué se hará si necesita ajustes.

Si se acuerda actuar, concretar responsable, plazo y una forma de comprobar el avance. Una evaluación posterior solo será comparable si mantiene las condiciones metodológicas necesarias.

Experiencias diferentes en un mismo colectivo

Responsabilidad · Personal interno

Cuando no podemos cumplir un compromiso, avisamos antes del plazo acordado.

9 / 10

9 respuestas «Nunca / Pocas veces» frente a 10 «Casi siempre / Siempre».

Base: 20 respuestas válidas. «A veces»: 1.

Cómo se reparten las respuestas a esta pregunta



1 · Nunca	**6 · 30 %**
2 · Pocas veces	**3 · 15 %**
3 · A veces	**1 · 5 %**
4 · Casi siempre	**2 · 10 %**
5 · Siempre	**8 · 40 %**

Cada sector representa una opción de la escala, dentro de esta pregunta y parte interesada. Se excluyen las respuestas sin valoración. En esta práctica de sentido favorable comprobado, el naranja representa «Nunca / Pocas veces», el azul «A veces» y el verde «Casi siempre / Siempre». Cada tono identifica una respuesta; la valoración del conjunto sigue el criterio explicado en el informe.

Lectura orientativa · No hay una frecuencia compartida por la mayoría. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

Para contrastar: Hay 9 respuestas en «Nunca / Pocas veces» y 10 en «Casi siempre / Siempre». ¿Qué situaciones pueden explicar experiencias tan diferentes?

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

El dato necesita contexto. No se asigna una valoración favorable o preocupante automáticamente.

Propuesta para valorar: Conversar sobre qué describe esta conducta, cuándo ocurre y cómo debería aplicarse. Revisar las distintas experiencias antes de decidir una actuación.

Si se acuerda actuar, concretar responsable, plazo y una forma de comprobar el avance. Una evaluación posterior solo será comparable si mantiene las condiciones metodológicas necesarias.

Selección descriptiva: mayor proporción 4–5; mayor proporción 1–2; y mayor presencia simultánea de ambas en una misma pregunta. Se evita repetir la misma pregunta y colectivo. Los empates conservan el orden del cuestionario. No es una lista automática de prioridades.

Un valor · distintas experiencias

Cómo se vive cada valor en los colectivos

Lee trabajadores, clientes y proveedores en paralelo cuando estén incluidos en la evaluación. Cada barra corresponde a una conducta, con su propia base; no hay una puntuación global del valor.

> Las preguntas adaptadas permiten conocer perspectivas diferentes. Solo se calcula una diferencia entre colectivos cuando responden exactamente al mismo enunciado, versión y periodo.

Valor definido por la organización

Transparencia

Compartir información relevante y comprensible sobre la calidad y sus incidencias.

Barras de 0 a 100 % · Respuestas «Casi siempre / Siempre» (4–5).

Personal interno

Pregunta adaptada o específica ✓

Práctica a conservar

Cuando se detecta un problema de calidad, se comunica a quienes necesitan conocerlo.

«Casi siempre / Siempre» **75 %**

15 de 20 respuestas válidas.
3 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Clientes

Misma pregunta en otros colectivos !

Señal que conviene revisar

Cuando surge una incidencia que afecta al servicio recibido, se me informa de ella.

«Casi siempre / Siempre» **20 %**

4 de 20 respuestas válidas.
13 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Proveedores y subcontratistas

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando surge una incidencia que afecta al servicio recibido, se me informa de ella.

«Casi siempre / Siempre» **60 %**

12 de 20 respuestas válidas.
5 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.

«Casi siempre / Siempre» **75 %**

15 de 20 respuestas válidas.
3 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.

«Casi siempre / Siempre» **85 %**

17 de 20 respuestas válidas.
2 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos i

Para contrastar

La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.

«Casi siempre / Siempre» **30 %**

6 de 20 respuestas válidas.
8 «Nunca / Pocas veces» · 6 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos !

Señal que conviene revisar

Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.

«Casi siempre / Siempre» **15 %**

3 de 20 respuestas válidas.
14 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos i

Para contrastar

La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.

«Casi siempre / Siempre» **50 %**

10 de 20 respuestas válidas.
6 «Nunca / Pocas veces» · 4 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.

«Casi siempre / Siempre» **55 %**

11 de 20 respuestas válidas.
5 «Nunca / Pocas veces» · 4 «A veces».

Socios

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Se mantienen ocultos los resultados de este valor para este colectivo.

Lectura de Transparencia

En la pregunta «Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.», «Personal interno» registra 85 % de respuestas 4–5 y «Clientes», 15 %. La diferencia es de 70 puntos porcentuales. Las bases están indicadas en cada conducta. Conviene contrastar qué experiencias recoge cada grupo.

Para conversar: ¿Qué situaciones ayudan a entender estas experiencias y cómo se relacionan con la definición de este valor?

Puntos positivos y propuestas para este valor

Valor definido por la organización

Responsabilidad

Asumir los compromisos y comunicar las dificultades para cumplirlos.

Barras de 0 a 100 % · Respuestas «Casi siempre / Siempre» (4–5).

Personal interno

Pregunta adaptada o específica

Para contrastar

Cuando no podemos cumplir un compromiso, avisamos antes del plazo acordado.

«Casi siempre / Siempre» **50 %**

10 de 20 respuestas válidas.
9 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.

«Casi siempre / Siempre» **65 %**

13 de 20 respuestas válidas.
5 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Clientes

Misma pregunta en otros colectivos

Para contrastar

Cuando la organización prevé que no cumplirá un compromiso conmigo, me avisa antes del plazo acordado.

«Casi siempre / Siempre» **50 %**

10 de 20 respuestas válidas.
7 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

Para contrastar

Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.

«Casi siempre / Siempre» **50 %**

10 de 20 respuestas válidas.
7 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Proveedores y subcontratistas

Misma pregunta en otros colectivos

Para contrastar

Cuando la organización prevé que no cumplirá un compromiso conmigo, me avisa antes del plazo acordado.

«Casi siempre / Siempre» **45 %**

9 de 20 respuestas válidas.
9 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.

«Casi siempre / Siempre» **65 %**

13 de 20 respuestas válidas.
6 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos i

Para contrastar

Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.

«Casi siempre / Siempre» **35 %**

7 de 20 respuestas válidas.
10 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos i

Para contrastar

Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.

«Casi siempre / Siempre» **40 %**

8 de 20 respuestas válidas.
9 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos i

Para contrastar

Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.

«Casi siempre / Siempre» **35 %**

7 de 20 respuestas válidas.
10 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Socios

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Se mantienen ocultos los resultados de este valor para este colectivo.

Lectura de Responsabilidad

En la pregunta «Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.», «Personal interno» registra 65 % de respuestas 4–5 y «Proveedores y subcontratistas», 35 %. La diferencia es de 30 puntos porcentuales. Las bases están indicadas en cada conducta. Conviene contrastar qué experiencias recoge cada grupo.

Para conversar: ¿Qué situaciones ayudan a entender estas experiencias y cómo se relacionan con la definición de este valor?

Puntos positivos y propuestas para este valor

Valor definido por la organización

Orientación al cliente

Comprender los requisitos y la experiencia de quienes reciben productos o servicios.

Barras de 0 a 100 % · Respuestas «Casi siempre / Siempre» (4–5).

Personal interno

Pregunta adaptada o específica ✓ Práctica a conservar

Las reclamaciones recibidas se analizan antes de decidir su tratamiento.

«Casi siempre / Siempre» **80 %**

16 de 20 respuestas válidas.
3 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos ✓ Práctica a conservar

Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.

«Casi siempre / Siempre» **70 %**

14 de 20 respuestas válidas.
4 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Clientes

Misma pregunta en otros colectivos ✓ Práctica a conservar

Cuando planteo una reclamación, la organización busca comprender lo ocurrido antes de proponer una solución.

«Casi siempre / Siempre» **95 %**

19 de 20 respuestas válidas.
1 «Nunca / Pocas veces» · 0 «A veces».

Proveedores y subcontratistas

Misma pregunta en otros colectivos ✓ Práctica a conservar

Cuando planteo una reclamación, la organización busca comprender lo ocurrido antes de proponer una solución.

«Casi siempre / Siempre» **75 %**

15 de 20 respuestas válidas.
3 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.

«Casi siempre / Siempre» **85 %**

17 de 20 respuestas válidas.
2 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.

«Casi siempre / Siempre» **75 %**

15 de 20 respuestas válidas.
3 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Socios

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Se mantienen ocultos los resultados de este valor para este colectivo.

Lectura de Orientación al cliente

En la pregunta «Cuando planteo una reclamación, la organización busca comprender lo ocurrido antes de proponer una solución.», «Clientes» registra 95 % de respuestas 4–5 y «Proveedores y subcontratistas», 75 %. La diferencia es de 20 puntos porcentuales. Las bases están indicadas en cada conducta. Conviene contrastar qué experiencias recoge cada grupo.

Para conversar: ¿Qué situaciones ayudan a entender estas experiencias y cómo se relacionan con la definición de este valor?

Puntos positivos y propuestas para este valor

Valor definido por la organización

Compromiso con la calidad

Mantener los criterios de calidad en las decisiones y en la ejecución del trabajo.

Barras de 0 a 100 % · Respuestas «Casi siempre / Siempre» (4–5).

Personal interno

Pregunta adaptada o específica ✓

Práctica a conservar

Los requisitos de calidad siguen teniéndose en cuenta cuando existen presiones de plazo.

«Casi siempre / Siempre» **95 %**

19 de 20 respuestas válidas.
0 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.

«Casi siempre / Siempre» **85 %**

17 de 20 respuestas válidas.
2 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Clientes

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando hay presión de plazo, la organización mantiene los requisitos de calidad acordados conmigo.

«Casi siempre / Siempre» **80 %**

16 de 20 respuestas válidas.
3 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.

«Casi siempre / Siempre» **90 %**

18 de 20 respuestas válidas.
2 «Nunca / Pocas veces» · 0 «A veces».

Proveedores y subcontratistas

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando hay presión de plazo, la organización mantiene los requisitos de calidad acordados conmigo.

«Casi siempre / Siempre» **85 %**

17 de 20 respuestas válidas.
2 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.

«Casi siempre / Siempre» **75 %**

15 de 20 respuestas válidas.
3 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.

«Casi siempre / Siempre» **80 %**

16 de 20 respuestas válidas.
3 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.

«Casi siempre / Siempre» **70 %**

14 de 20 respuestas válidas.
4 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.

«Casi siempre / Siempre» **85 %**

17 de 20 respuestas válidas.
3 «Nunca / Pocas veces» · 0 «A veces».

Socios

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Se mantienen ocultos los resultados de este valor para este colectivo.

Lectura de Compromiso con la calidad

En la pregunta «Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.», «Clientes» registra 90 % de respuestas 4–5 y «Proveedores y subcontratistas», 75 %. La diferencia es de 15 puntos porcentuales. Las bases están indicadas en cada conducta. Conviene contrastar qué experiencias recoge cada grupo.

Para conversar: ¿Qué situaciones ayudan a entender estas experiencias y cómo se relacionan con la definición de este valor?

Puntos positivos y propuestas para este valor

Valor definido por la organización

Rigor

Realizar y comprobar el trabajo mediante criterios conocidos.

Barras de 0 a 100 % · Respuestas «Casi siempre / Siempre» (4–5).

Personal interno

Pregunta adaptada o específica ✓ Práctica a conservar

Los trabajos se comprueban utilizando los criterios establecidos.

«Casi siempre / Siempre» **75 %**

15 de 20 respuestas válidas.
3 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos ✓ Práctica a conservar

Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.

«Casi siempre / Siempre» **85 %**

17 de 20 respuestas válidas.
2 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Clientes

Misma pregunta en otros colectivos ✓ Práctica a conservar

La organización comprueba conmigo los criterios que se utilizarán para aceptar el trabajo.

«Casi siempre / Siempre» **65 %**

13 de 20 respuestas válidas.
5 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos ✓ Práctica a conservar

Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.

«Casi siempre / Siempre» **75 %**

15 de 20 respuestas válidas.
4 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Proveedores y subcontratistas

Misma pregunta en otros colectivos ✓ Práctica a conservar

La organización comprueba conmigo los criterios que se utilizarán para aceptar el trabajo.

«Casi siempre / Siempre» **85 %**

17 de 20 respuestas válidas.
2 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos ✓ Práctica a conservar

Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.

«Casi siempre / Siempre» **80 %**

16 de 20 respuestas válidas.
3 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Socios

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Se mantienen ocultos los resultados de este valor para este colectivo.

Lectura de Rigor

En la pregunta «La organización comprueba conmigo los criterios que se utilizarán para aceptar el trabajo.», «Proveedores y subcontratistas» registra 85 % de respuestas 4–5 y «Clientes», 65 %. La diferencia es de 20 puntos porcentuales. Las bases están indicadas en cada conducta. Conviene contrastar qué experiencias recoge cada grupo.

Para conversar: ¿Qué situaciones ayudan a entender estas experiencias y cómo se relacionan con la definición de este valor?

Puntos positivos y propuestas para este valor

Valor definido por la organización

Comportamiento ético

Actuar con honestidad al comunicar y resolver cuestiones relacionadas con la calidad.

Barras de 0 a 100 % · Respuestas «Casi siempre / Siempre» (4–5).

Personal interno

Pregunta adaptada o específica ✓

Práctica a conservar

Se comunican problemas de calidad aunque hacerlo pueda resultar incómodo.

«Casi siempre / Siempre» **75 %**

15 de 20 respuestas válidas.
3 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Clientes

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

La organización me comunica los problemas de calidad que afectan a lo acordado, aunque le resulten desfavorables.

«Casi siempre / Siempre» **70 %**

14 de 20 respuestas válidas.
5 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Proveedores y subcontratistas

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

La organización me comunica los problemas de calidad que afectan a lo acordado, aunque le resulten desfavorables.

«Casi siempre / Siempre» **60 %**

12 de 20 respuestas válidas.
5 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.

«Casi siempre / Siempre» **75 %**

15 de 20 respuestas válidas.
3 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.

«Casi siempre / Siempre» **85 %**

17 de 20 respuestas válidas.
2 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.

«Casi siempre / Siempre» **80 %**

16 de 20 respuestas válidas.
2 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Socios

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Se mantienen ocultos los resultados de este valor para este colectivo.

Lectura de Comportamiento ético

En la pregunta «Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.», «Clientes» registra 85 % de respuestas 4–5 y «Personal interno», 75 %. La diferencia es de 10 puntos porcentuales. Las bases están indicadas en cada conducta. Conviene contrastar qué experiencias recoge cada grupo.

Para conversar: ¿Qué situaciones ayudan a entender estas experiencias y cómo se relacionan con la definición de este valor?

Puntos positivos y propuestas para este valor

Valor definido por la organización

Mejora continua

Revisar las prácticas e introducir cambios cuya utilidad se comprueba.

Barras de 0 a 100 % · Respuestas «Casi siempre / Siempre» (4–5).

Personal interno

Pregunta adaptada o específica i

Para contrastar

Cuando se implanta una mejora, se comprueba posteriormente si funciona.

«Casi siempre / Siempre» **40 %**

8 de 20 respuestas válidas.
9 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos i

Para contrastar

Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.

«Casi siempre / Siempre» **20 %**

4 de 20 respuestas válidas.
10 «Nunca / Pocas veces» · 6 «A veces».

Clientes

Misma pregunta en otros colectivos !

Señal que conviene revisar

Después de resolver una incidencia, la organización consulta si la solución ha funcionado en mi caso.

«Casi siempre / Siempre» **15 %**

3 de 20 respuestas válidas.
14 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos i

Para contrastar

Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.

«Casi siempre / Siempre» **25 %**

5 de 20 respuestas válidas.
8 «Nunca / Pocas veces» · 7 «A veces».

Proveedores y subcontratistas

Misma pregunta en otros colectivos i

Para contrastar

Después de resolver una incidencia, la organización consulta si la solución ha funcionado en mi caso.

«Casi siempre / Siempre» **35 %**

7 de 20 respuestas válidas.
8 «Nunca / Pocas veces» · 5 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos i

Para contrastar

Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.

«Casi siempre / Siempre» **45 %**

9 de 20 respuestas válidas.
6 «Nunca / Pocas veces» · 5 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

Para contrastar

Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.

«Casi siempre / Siempre» **25 %**

5 de 20 respuestas válidas.
10 «Nunca / Pocas veces» · 5 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

Para contrastar

Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.

«Casi siempre / Siempre» **20 %**

4 de 20 respuestas válidas.
9 «Nunca / Pocas veces» · 7 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.

«Casi siempre / Siempre» **55 %**

11 de 20 respuestas válidas.
5 «Nunca / Pocas veces» · 4 «A veces».

Socios

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Se mantienen ocultos los resultados de este valor para este colectivo.

Lectura de Mejora continua

En la pregunta «Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.», «Proveedores y subcontratistas» registra 55 % de respuestas 4–5 y «Clientes», 20 %. La diferencia es de 35 puntos porcentuales. Las bases están indicadas en cada conducta. Conviene contrastar qué experiencias recoge cada grupo.

Para conversar: ¿Qué situaciones ayudan a entender estas experiencias y cómo se relacionan con la definición de este valor?

Puntos positivos y propuestas para este valor

Valor definido por la organización

Aprendizaje del error

Examinar lo ocurrido para aprender y prevenir su repetición.

Barras de 0 a 100 % · Respuestas «Casi siempre / Siempre» (4–5).

Personal interno

Pregunta adaptada o específica i

Para contrastar

Los errores se analizan para comprender lo ocurrido.

«Casi siempre / Siempre» **30 %**

6 de 20 respuestas válidas.
9 «Nunca / Pocas veces» · 5 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos i

Para contrastar

Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.

«Casi siempre / Siempre» **45 %**

9 de 20 respuestas válidas.
6 «Nunca / Pocas veces» · 5 «A veces».

Clientes

Misma pregunta en otros colectivos !

Señal que conviene revisar

Cuando se repite una incidencia en nuestra relación, la organización revisa qué ha ocurrido.

«Casi siempre / Siempre» **25 %**

5 de 20 respuestas válidas.
11 «Nunca / Pocas veces» · 4 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos i

Para contrastar

Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.

«Casi siempre / Siempre» **40 %**

8 de 20 respuestas válidas.
10 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Proveedores y subcontratistas

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando se repite una incidencia en nuestra relación, la organización revisa qué ha ocurrido.

«Casi siempre / Siempre» **60 %**

12 de 20 respuestas válidas.
6 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos i

Para contrastar

Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.

«Casi siempre / Siempre» **50 %**

10 de 20 respuestas válidas.
7 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Socios

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Se mantienen ocultos los resultados de este valor para este colectivo.

Lectura de Aprendizaje del error

En la pregunta «Cuando se repite una incidencia en nuestra relación, la organización revisa qué ha ocurrido.», «Proveedores y subcontratistas» registra 60 % de respuestas 4–5 y «Clientes», 25 %. La diferencia es de 35 puntos porcentuales. Las bases están indicadas en cada conducta. Conviene contrastar qué experiencias recoge cada grupo.

Para conversar: ¿Qué situaciones ayudan a entender estas experiencias y cómo se relacionan con la definición de este valor?

Puntos positivos y propuestas para este valor

Valor definido por la organización

Colaboración

Coordinar el trabajo y la información entre quienes contribuyen a la calidad.

Barras de 0 a 100 % · Respuestas «Casi siempre / Siempre» (4–5).

Personal interno

Pregunta adaptada o específica ✓

Práctica a conservar

Las áreas implicadas comparten la información necesaria para asegurar la calidad.

«Casi siempre / Siempre» **60 %**

12 de 20 respuestas válidas.
4 «Nunca / Pocas veces» · 4 «A veces».

Clientes

Misma pregunta en otros colectivos ⓘ

Para contrastar

La organización me facilita la información que necesito para cumplir nuestra parte del trabajo acordado.

«Casi siempre / Siempre» **50 %**

10 de 20 respuestas válidas.
8 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Proveedores y subcontratistas

Misma pregunta en otros colectivos ⓘ

Para contrastar

La organización me facilita la información que necesito para cumplir nuestra parte del trabajo acordado.

«Casi siempre / Siempre» **40 %**

8 de 20 respuestas válidas.
9 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

Para contrastar

Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.

«Casi siempre / Siempre» **45 %**

9 de 20 respuestas válidas.
9 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.

«Casi siempre / Siempre» **55 %**

11 de 20 respuestas válidas.
8 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

Para contrastar

Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.

«Casi siempre / Siempre» **30 %**

6 de 20 respuestas válidas.
9 «Nunca / Pocas veces» · 5 «A veces».

Socios

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Se mantienen ocultos los resultados de este valor para este colectivo.

Lectura de Colaboración

En la pregunta «Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.», «Clientes» registra 55 % de respuestas 4–5 y «Proveedores y subcontratistas», 30 %. La diferencia es de 25 puntos porcentuales. Las bases están indicadas en cada conducta. Conviene contrastar qué experiencias recoge cada grupo.

Para conversar: ¿Qué situaciones ayudan a entender estas experiencias y cómo se relacionan con la definición de este valor?

Puntos positivos y propuestas para este valor

Valor definido por la organización

Participación

Atender las aportaciones de quienes observan oportunidades y dificultades.

Barras de 0 a 100 % · Respuestas «Casi siempre / Siempre» (4–5).

Personal interno

Pregunta adaptada o específica

Para contrastar

Las advertencias sobre posibles problemas de calidad reciben atención.

«Casi siempre / Siempre» **35 %**

7 de 20 respuestas válidas.
8 «Nunca / Pocas veces» · 5 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

Para contrastar

Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.

«Casi siempre / Siempre» **20 %**

4 de 20 respuestas válidas.
9 «Nunca / Pocas veces» · 7 «A veces».

Clientes

Misma pregunta en otros colectivos

Para contrastar

Cuando advierto a la organización de un posible problema, recibo una respuesta.

«Casi siempre / Siempre» **35 %**

7 de 20 respuestas válidas.
10 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

Para contrastar

Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.

«Casi siempre / Siempre» **40 %**

8 de 20 respuestas válidas.
10 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Proveedores y subcontratistas

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando advierto a la organización de un posible problema, recibo una respuesta.

«Casi siempre / Siempre» **65 %**

13 de 20 respuestas válidas.
5 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

Para contrastar

Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.

«Casi siempre / Siempre» **45 %**

9 de 20 respuestas válidas.
7 «Nunca / Pocas veces» · 4 «A veces».

Socios

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Se mantienen ocultos los resultados de este valor para este colectivo.

Lectura de Participación

En la pregunta «Cuando advierto a la organización de un posible problema, recibo una respuesta.», «Proveedores y subcontratistas» registra 65 % de respuestas 4–5 y «Clientes», 35 %. La diferencia es de 30 puntos porcentuales. Las bases están indicadas en cada conducta. Conviene contrastar qué experiencias recoge cada grupo.

Para conversar: ¿Qué situaciones ayudan a entender estas experiencias y cómo se relacionan con la definición de este valor?

Puntos positivos y propuestas para este valor

Valor definido por la organización

Decisiones basadas en evidencias

Utilizar información pertinente y comprobable al decidir.

Barras de 0 a 100 % · Respuestas «Casi siempre / Siempre» (4–5).

Personal interno

Pregunta adaptada o específica ✓

Práctica a conservar

Antes de tomar decisiones relevantes se revisa la información disponible.

«Casi siempre / Siempre» **75 %**

15 de 20 respuestas válidas.
4 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Clientes

Misma pregunta en otros colectivos ℹ

Para contrastar

Cuando la organización explica una decisión que afecta a nuestro acuerdo, aporta la información en la que se basa.

«Casi siempre / Siempre» **40 %**

8 de 20 respuestas válidas.
10 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Proveedores y subcontratistas

Misma pregunta en otros colectivos ℹ

Para contrastar

Cuando la organización explica una decisión que afecta a nuestro acuerdo, aporta la información en la que se basa.

«Casi siempre / Siempre» **46,7 %**

7 de 15 respuestas válidas.
5 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.

«Casi siempre / Siempre» **75 %**

15 de 20 respuestas válidas.
3 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

Para contrastar

Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.

«Casi siempre / Siempre» **50 %**

10 de 20 respuestas válidas.
6 «Nunca / Pocas veces» · 4 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

Para contrastar

Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.

«Casi siempre / Siempre» **35 %**

7 de 20 respuestas válidas.
7 «Nunca / Pocas veces» · 6 «A veces».

Socios

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Se mantienen ocultos los resultados de este valor para este colectivo.

Lectura de Decisiones basadas en evidencias

En la pregunta «Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.», «Personal interno» registra 75 % de respuestas 4–5 y «Proveedores y subcontratistas», 35 %. La diferencia es de 40 puntos porcentuales. Las bases están indicadas en cada conducta. Conviene contrastar qué experiencias recoge cada grupo.

Para conversar: ¿Qué situaciones ayudan a entender estas experiencias y cómo se relacionan con la definición de este valor?

Puntos positivos y propuestas para este valor

Valor definido por la organización

Liderazgo y coherencia

Respaldar con decisiones las prácticas de calidad que se comunican.

Barras de 0 a 100 % · Respuestas «Casi siempre / Siempre» (4–5).

Personal interno

Pregunta adaptada o específica i

Para contrastar

Las decisiones de la dirección refuerzan los comportamientos de calidad que comunica.

«Casi siempre / Siempre» **45 %**

9 de 20 respuestas válidas.
7 «Nunca / Pocas veces» · 4 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos i

Para contrastar

Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.

«Casi siempre / Siempre» **45 %**

9 de 20 respuestas válidas.
6 «Nunca / Pocas veces» · 5 «A veces».

Clientes

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

La organización actúa de acuerdo con los compromisos de calidad que me ha comunicado.

«Casi siempre / Siempre» **60 %**

12 de 20 respuestas válidas.
6 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.

«Casi siempre / Siempre» **60 %**

12 de 20 respuestas válidas.
7 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Proveedores y subcontratistas

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

La organización actúa de acuerdo con los compromisos de calidad que me ha comunicado.

«Casi siempre / Siempre» **65 %**

13 de 20 respuestas válidas.
5 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.

«Casi siempre / Siempre» **75 %**

15 de 20 respuestas válidas.
3 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Socios

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Se mantienen ocultos los resultados de este valor para este colectivo.

Lectura de Liderazgo y coherencia

En la pregunta «Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.», «Proveedores y subcontratistas» registra 75 % de respuestas 4–5 y «Personal interno», 45 %. La diferencia es de 30 puntos porcentuales. Las bases están indicadas en cada conducta. Conviene contrastar qué experiencias recoge cada grupo.

Para conversar: ¿Qué situaciones ayudan a entender estas experiencias y cómo se relacionan con la definición de este valor?

Puntos positivos y propuestas para este valor

Valor definido por la organización

Relaciones con partes interesadas

Cuidar los acuerdos y la comunicación con quienes influyen en la calidad.

Barras de 0 a 100 % · Respuestas «Casi siempre / Siempre» (4–5).

Personal interno

Pregunta adaptada o específica ✓

Práctica a conservar

Los compromisos acordados con otras organizaciones se revisan cuando existe riesgo de incumplimiento.

«Casi siempre / Siempre» **60 %**

12 de 20 respuestas válidas.
7 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Clientes

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando hay riesgo de incumplir un acuerdo entre nuestras organizaciones, revisamos conjuntamente los compromisos.

«Casi siempre / Siempre» **55 %**

11 de 20 respuestas válidas.
6 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Proveedores y subcontratistas

Misma pregunta en otros colectivos

Para contrastar

Cuando hay riesgo de incumplir un acuerdo entre nuestras organizaciones, revisamos conjuntamente los compromisos.

«Casi siempre / Siempre» **50 %**

10 de 20 respuestas válidas.
9 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.

«Casi siempre / Siempre» **65 %**

13 de 20 respuestas válidas.
5 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

✓ Práctica a conservar

Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.

«Casi siempre / Siempre» **70 %**

14 de 20 respuestas válidas.
5 «Nunca / Pocas veces» · 1 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos

Para contrastar

Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.

«Casi siempre / Siempre» **40 %**

8 de 20 respuestas válidas.
9 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Socios

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Se mantienen ocultos los resultados de este valor para este colectivo.

Lectura de Relaciones con partes interesadas

En la pregunta «Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.», «Clientes» registra 70 % de respuestas 4–5 y «Proveedores y subcontratistas», 40 %. La diferencia es de 30 puntos porcentuales. Las bases están indicadas en cada conducta. Conviene contrastar qué experiencias recoge cada grupo.

Para conversar: ¿Qué situaciones ayudan a entender estas experiencias y cómo se relacionan con la definición de este valor?

Puntos positivos y propuestas para este valor

Valor definido por la organización

Prevención y anticipación

Revisar los posibles problemas antes de que afecten a los resultados.

Barras de 0 a 100 % · Respuestas «Casi siempre / Siempre» (4–5).

Personal interno

Pregunta adaptada o específica i

Para contrastar

Cuando se identifica un posible problema, se revisa antes de que llegue a afectar al cliente.

«Casi siempre / Siempre» **50 %**

10 de 20 respuestas válidas.
6 «Nunca / Pocas veces» · 4 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos i

Para contrastar

Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.

«Casi siempre / Siempre» **40 %**

8 de 20 respuestas válidas.
10 «Nunca / Pocas veces» · 2 «A veces».

Clientes

Misma pregunta en otros colectivos i

Para contrastar

Cuando la organización detecta un riesgo que puede afectar a nuestro acuerdo, me informa antes de que se produzca el problema.

«Casi siempre / Siempre» **40 %**

6 de 15 respuestas válidas.
6 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos i

Para contrastar

Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.

«Casi siempre / Siempre» **40 %**

8 de 20 respuestas válidas.
9 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Proveedores y subcontratistas

Misma pregunta en otros colectivos !

Señal que conviene revisar

Cuando la organización detecta un riesgo que puede afectar a nuestro acuerdo, me informa antes de que se produzca el problema.

«Casi siempre / Siempre» **30 %**

6 de 20 respuestas válidas.
11 «Nunca / Pocas veces» · 3 «A veces».

Misma pregunta en otros colectivos i

Para contrastar

Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.

«Casi siempre / Siempre» **25 %**

5 de 20 respuestas válidas.
10 «Nunca / Pocas veces» · 5 «A veces».

Socios

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Se mantienen ocultos los resultados de este valor para este colectivo.

Lectura de Prevención y anticipación

En la pregunta «Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.», «Personal interno» registra 40 % de respuestas 4–5 y «Proveedores y subcontratistas», 25 %. La diferencia es de 15 puntos porcentuales. Las bases están indicadas en cada conducta. Conviene contrastar qué experiencias recoge cada grupo.

Para conversar: ¿Qué situaciones ayudan a entender estas experiencias y cómo se relacionan con la definición de este valor?

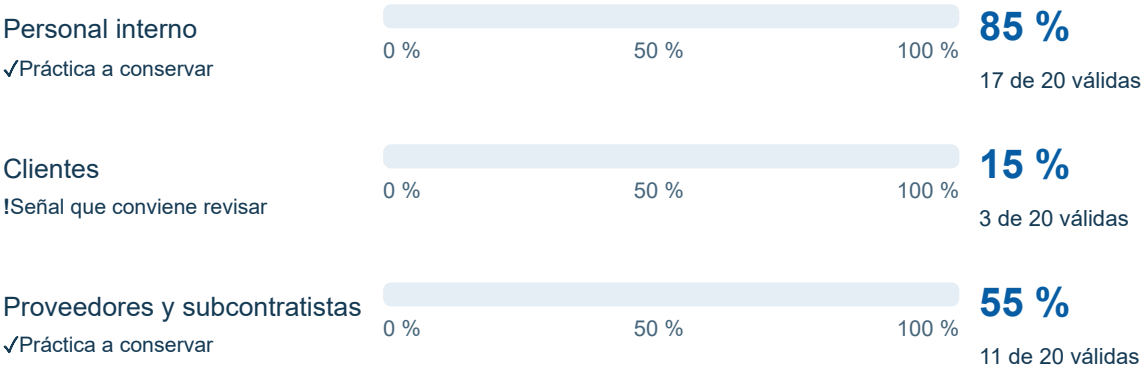
Puntos positivos y propuestas para este valor

La misma pregunta, distintos colectivos

Compara la proporción que observa cada conducta «Casi siempre / Siempre». La escala de todas las barras va de 0 a 100 %.

Transparencia · Enunciado idéntico

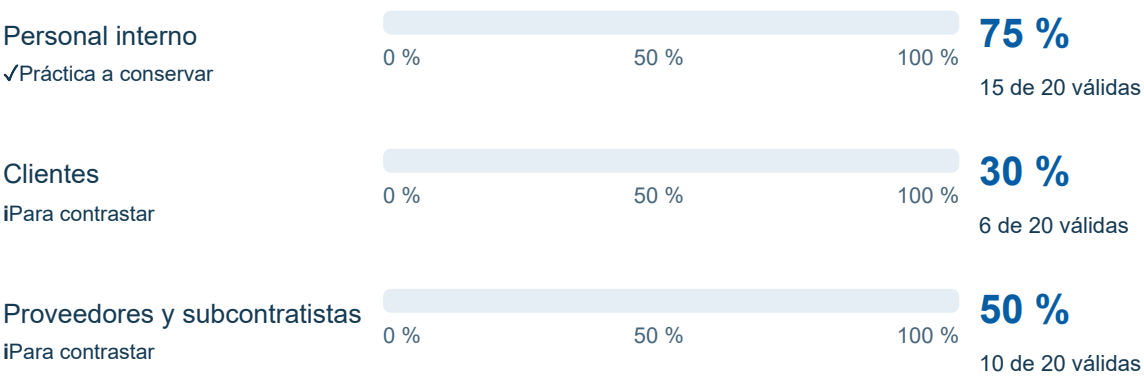
Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.



> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 70 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Transparencia · Enunciado idéntico

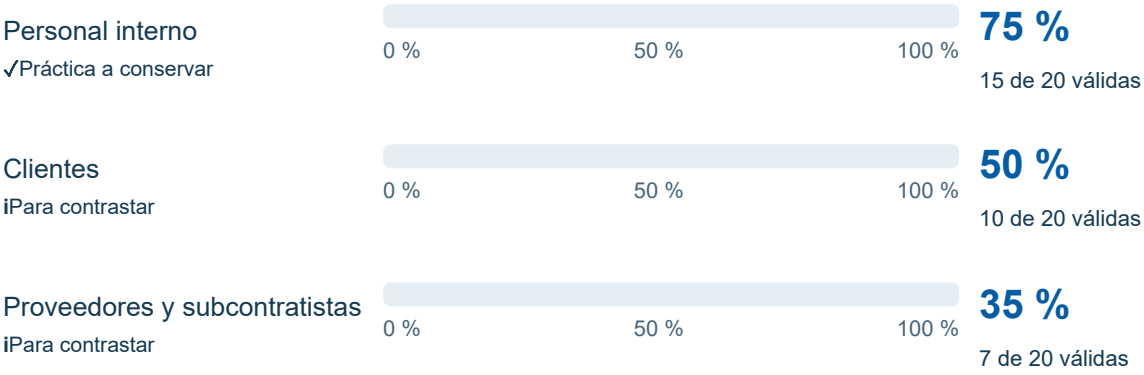
La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.



Lectura: La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 45 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Decisiones basadas en evidencias · Enunciado idéntico

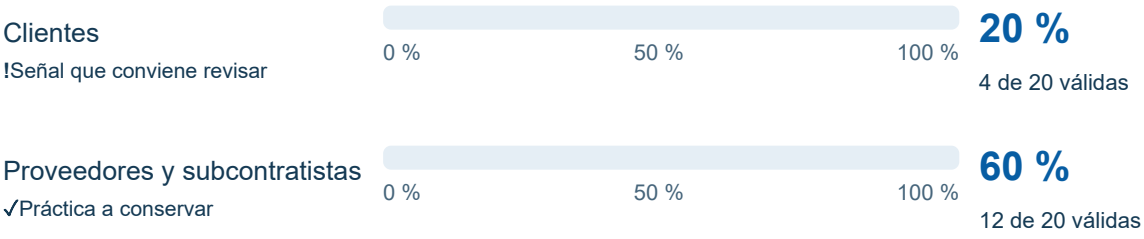
Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.



Lectura: La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 40 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Transparencia · Enunciado idéntico

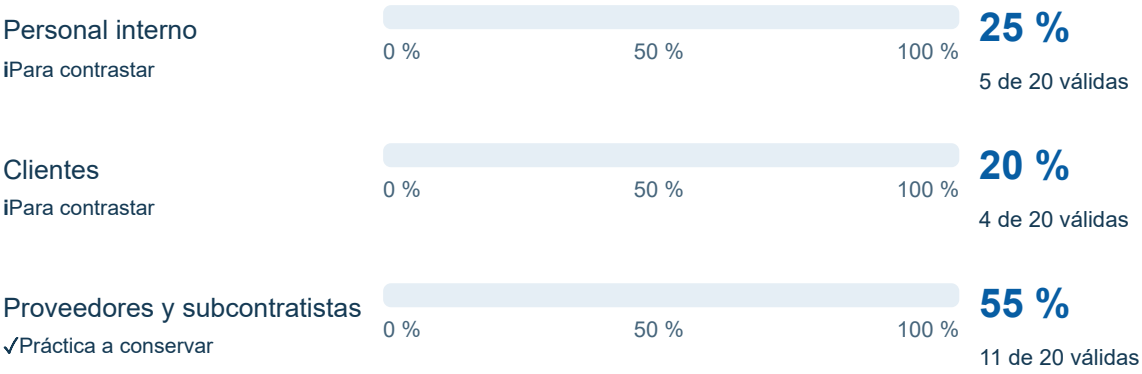
Cuando surge una incidencia que afecta al servicio recibido, se me informa de ella.



Lectura: La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 40 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Mejora continua · Enunciado idéntico

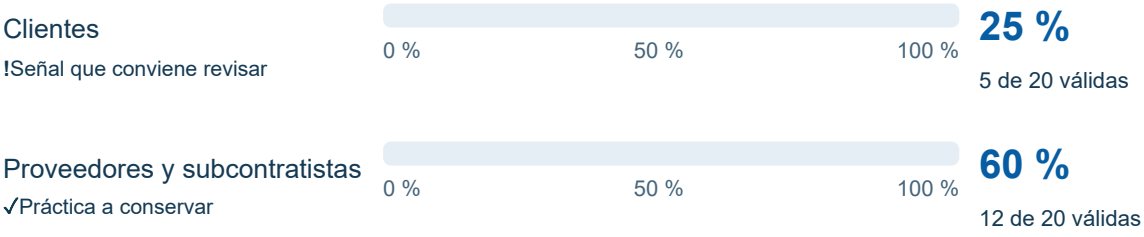
Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.



> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 35 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Aprendizaje del error · Enunciado idéntico

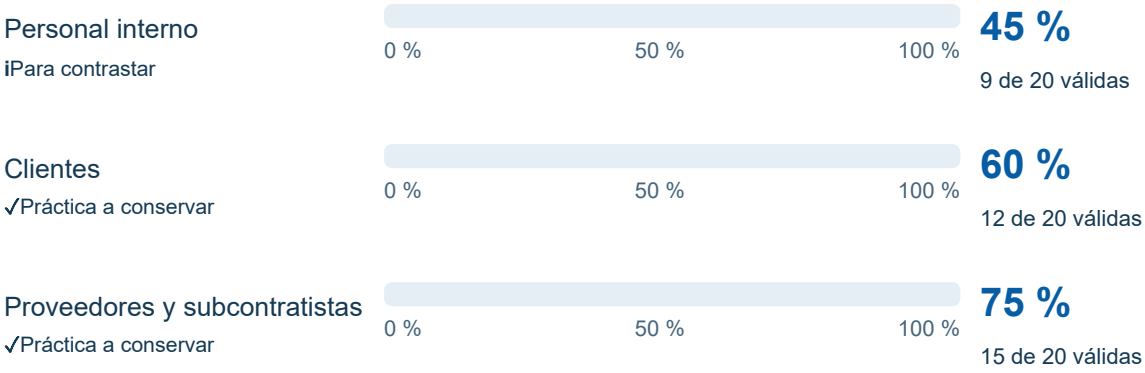
Cuando se repite una incidencia en nuestra relación, la organización revisa qué ha ocurrido.



> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 35 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Liderazgo y coherencia · Enunciado idéntico

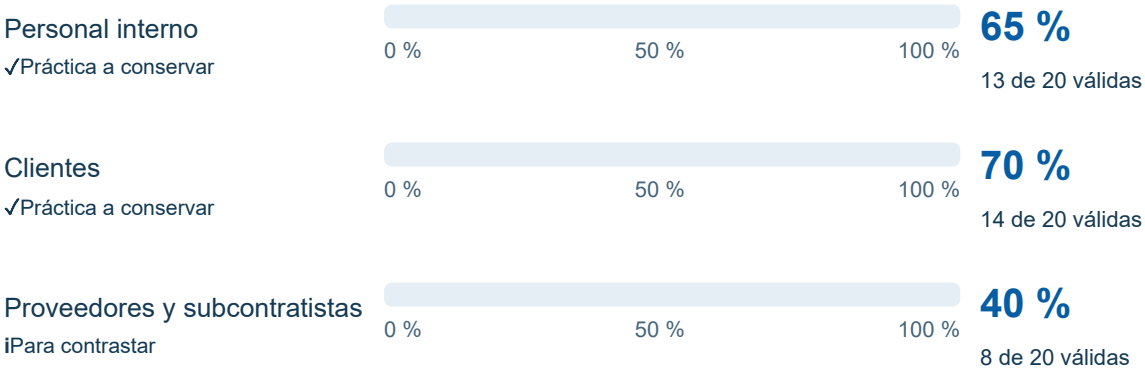
Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.



Lectura: La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 30 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Relaciones con partes interesadas · Enunciado idéntico

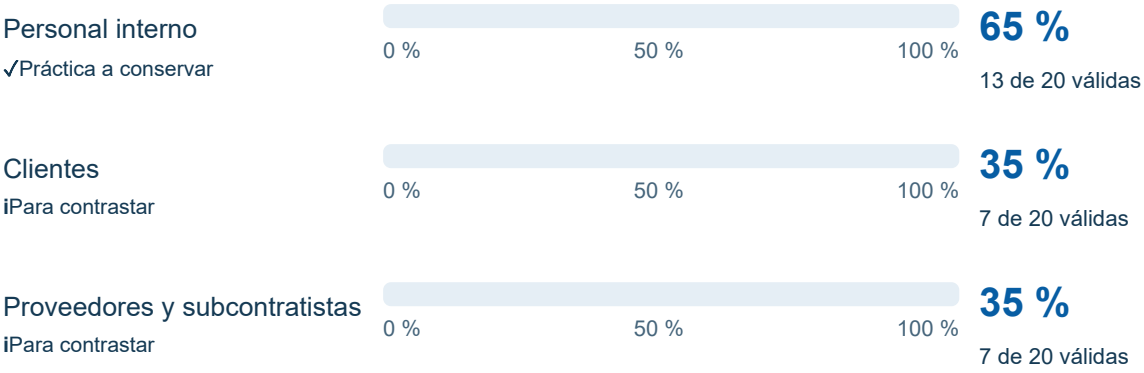
Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.



Lectura: La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 30 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Responsabilidad · Enunciado idéntico

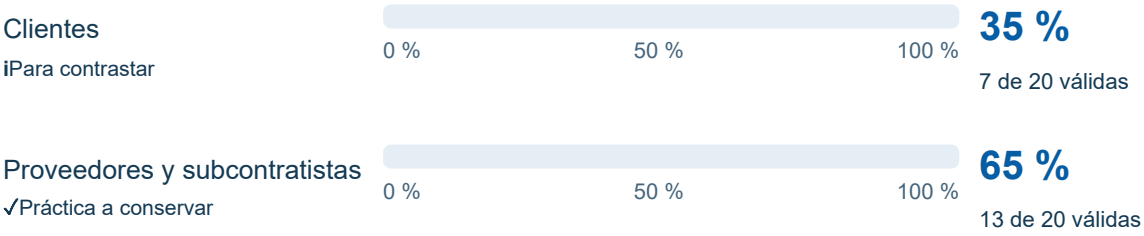
Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.



> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 30 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Participación · Enunciado idéntico

Cuando advierto a la organización de un posible problema, recibo una respuesta.



> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 30 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Responsabilidad · Enunciado idéntico

Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.



Clientes
iPara contrastar

50 %
10 de 20 válidas

Proveedores y subcontratistas
iPara contrastar

40 %
8 de 20 válidas

> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 25 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Mejora continua · Enunciado idéntico

Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.

Personal interno
iPara contrastar

20 %
4 de 20 válidas

Clientes
iPara contrastar

25 %
5 de 20 válidas

Proveedores y subcontratistas
iPara contrastar

45 %
9 de 20 válidas

> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 25 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Colaboración · Enunciado idéntico

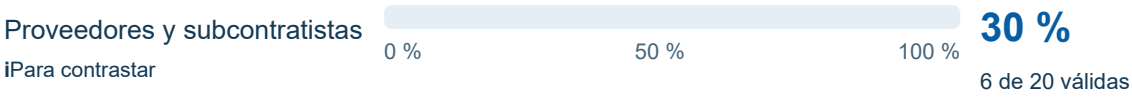
Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.

Personal interno
iPara contrastar

45 %
9 de 20 válidas

Clientes
✓Práctica a conservar

55 %
11 de 20 válidas



> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 25 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Participación · Enunciado idéntico

Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.







> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 25 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Orientación al cliente · Enunciado idéntico

Cuando planteo una reclamación, la organización busca comprender lo ocurrido antes de proponer una solución.

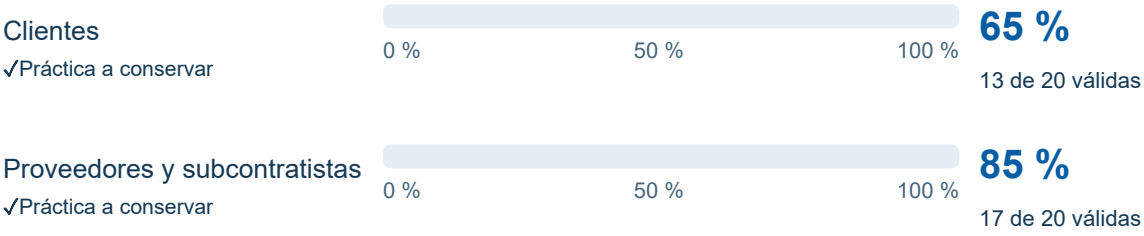




Lectura: La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 20 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Rigor · Enunciado idéntico

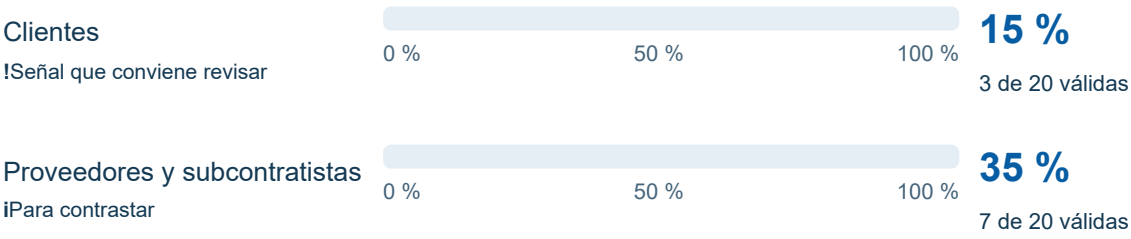
La organización comprueba conmigo los criterios que se utilizarán para aceptar el trabajo.



Lectura: La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 20 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Mejora continua · Enunciado idéntico

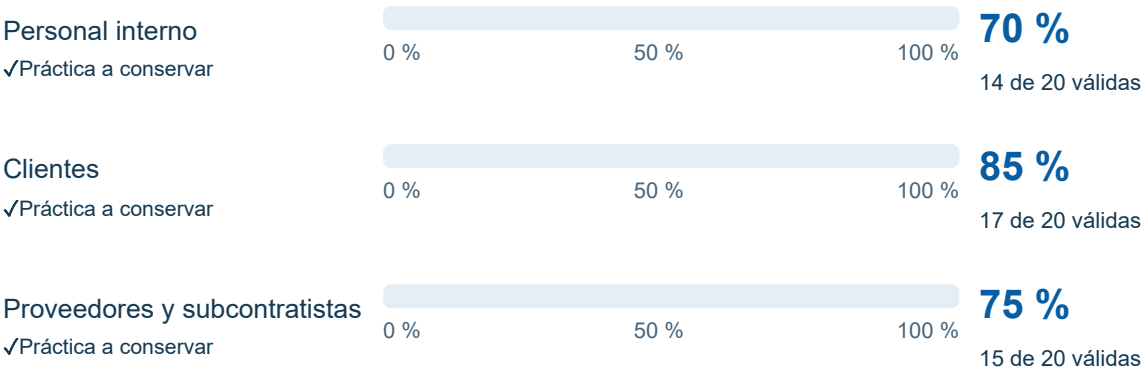
Después de resolver una incidencia, la organización consulta si la solución ha funcionado en mi caso.



Lectura: La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 20 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Orientación al cliente · Enunciado idéntico

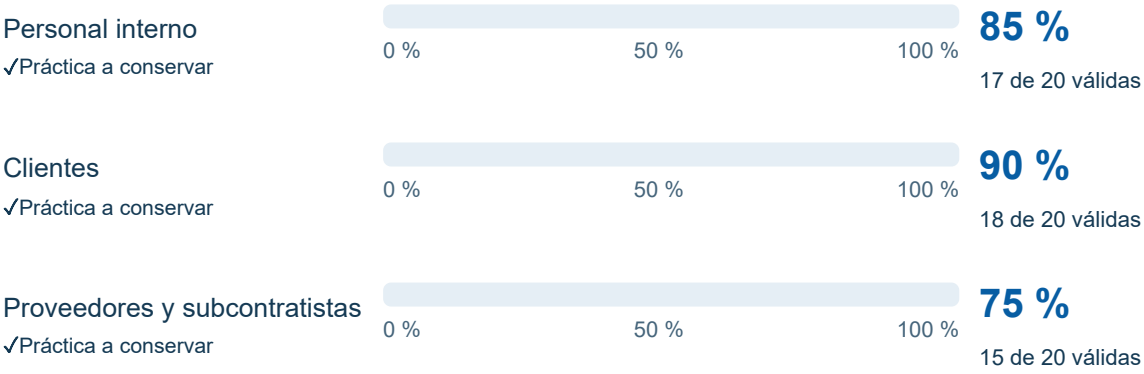
Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.



Lectura: La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 15 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Compromiso con la calidad · Enunciado idéntico

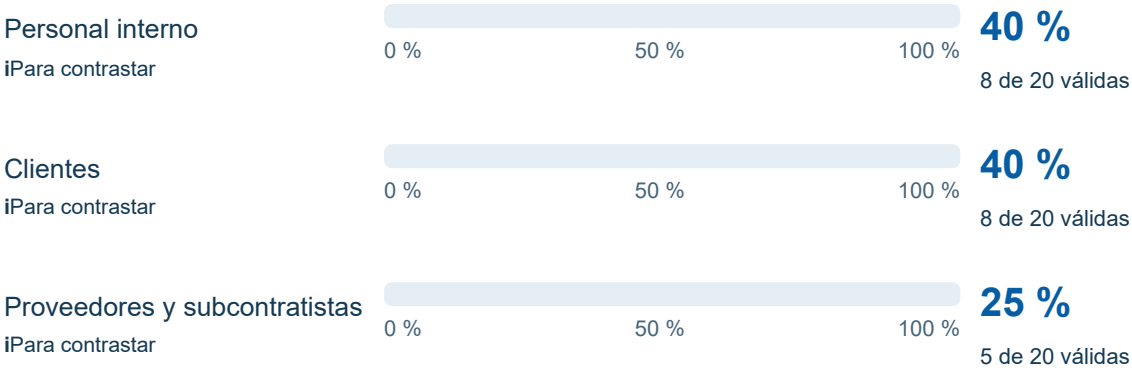
Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.



Lectura: La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 15 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Prevención y anticipación · Enunciado idéntico

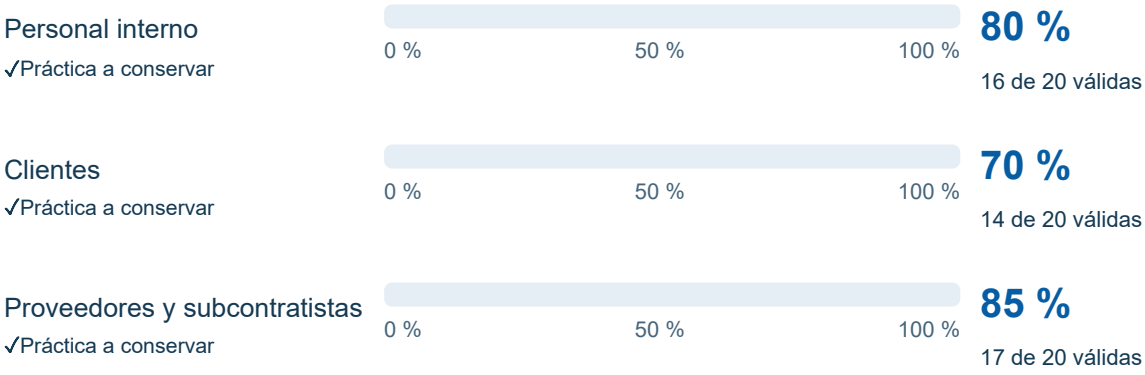
Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.



> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 15 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Compromiso con la calidad · Enunciado idéntico

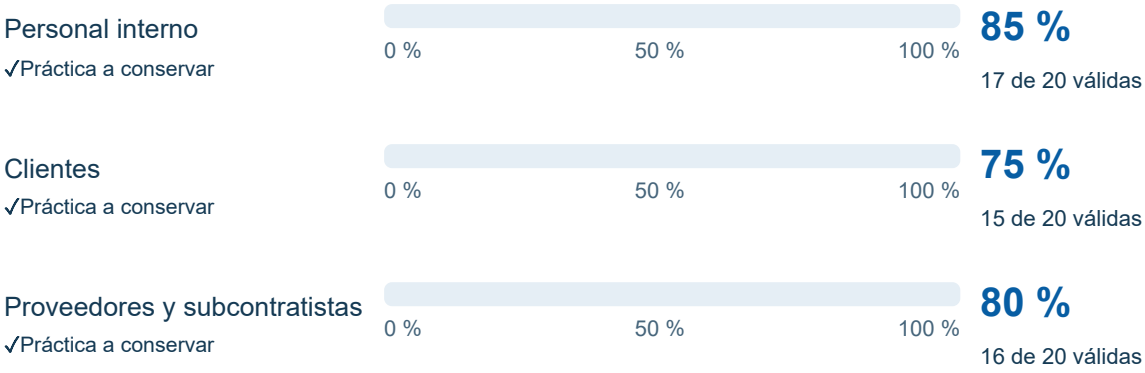
Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.



> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 15 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Rigor · Enunciado idéntico

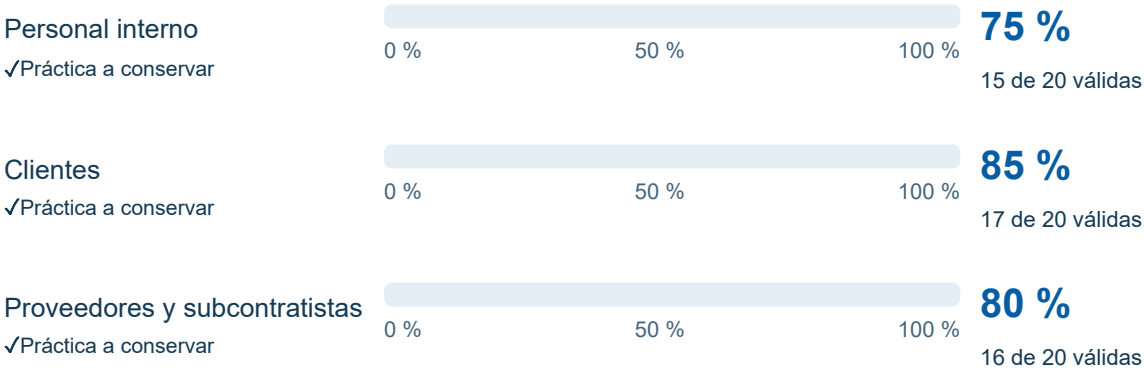
Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.



> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 10 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Comportamiento ético · Enunciado idéntico

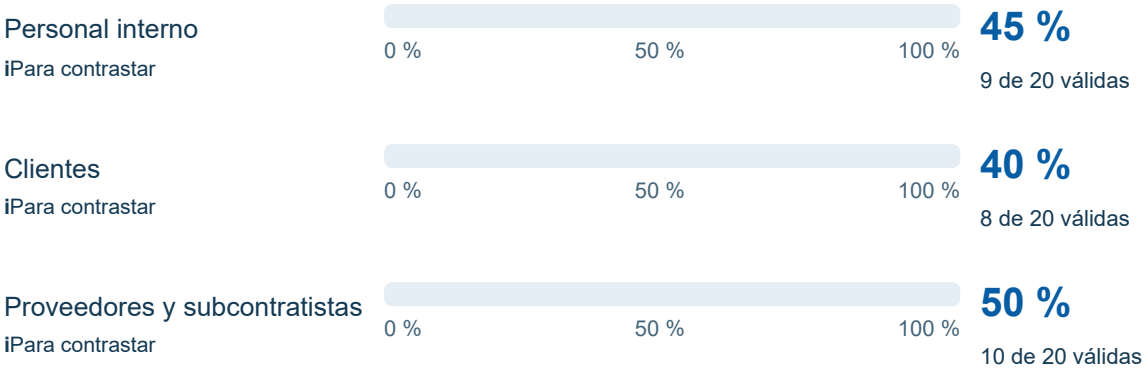
Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.



> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 10 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Aprendizaje del error · Enunciado idéntico

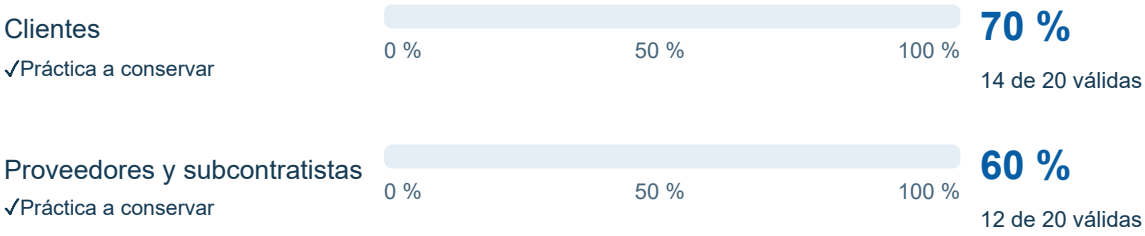
Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.



> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 10 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Comportamiento ético · Enunciado idéntico

La organización me comunica los problemas de calidad que afectan a lo acordado, aunque le resulten desfavorables.



> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 10 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Colaboración · Enunciado idéntico

La organización me facilita la información que necesito para cumplir nuestra parte del trabajo acordado.



Proveedores y subcontratistas
iPara contrastar



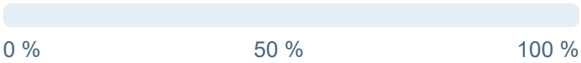
40 %
8 de 20 válidas

Lectura: La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 10 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Prevención y anticipación · Enunciado idéntico

Cuando la organización detecta un riesgo que puede afectar a nuestro acuerdo, me informa antes de que se produzca el problema.

Clientes
iPara contrastar



40 %
6 de 15 válidas

Proveedores y subcontratistas
!Señal que conviene revisar



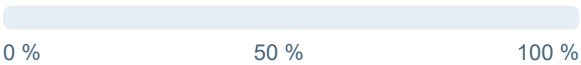
30 %
6 de 20 válidas

Lectura: La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 10 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Decisiones basadas en evidencias · Enunciado idéntico

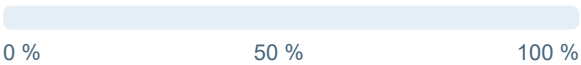
Cuando la organización explica una decisión que afecta a nuestro acuerdo, aporta la información en la que se basa.

Clientes
iPara contrastar



40 %
8 de 20 válidas

Proveedores y subcontratistas
iPara contrastar

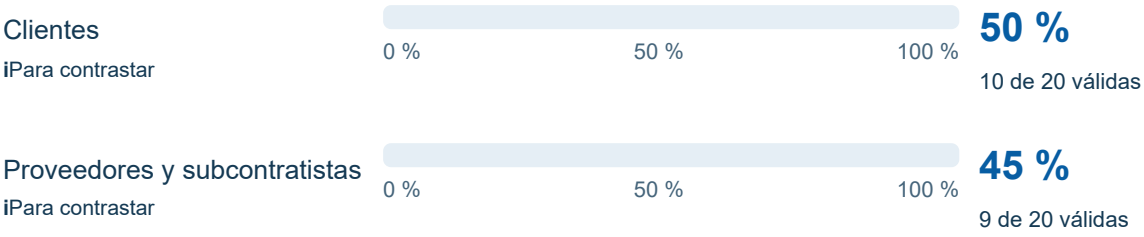


46,7 %
7 de 15 válidas

Lectura: La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 6,7 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Responsabilidad · Enunciado idéntico

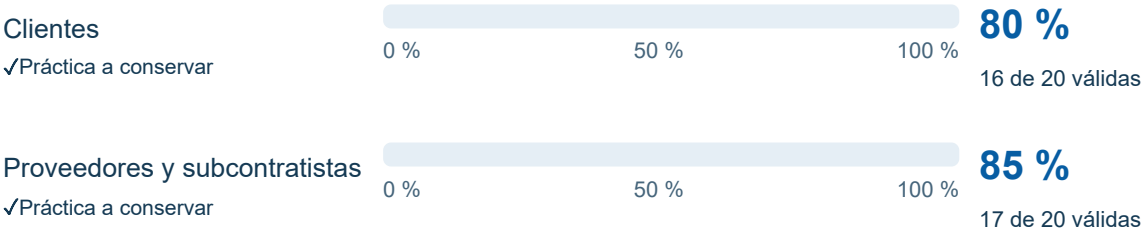
Cuando la organización prevé que no cumplirá un compromiso conmigo, me avisa antes del plazo acordado.



> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 5 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Compromiso con la calidad · Enunciado idéntico

Cuando hay presión de plazo, la organización mantiene los requisitos de calidad acordados conmigo.



> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 5 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Liderazgo y coherencia · Enunciado idéntico

La organización actúa de acuerdo con los compromisos de calidad que me ha comunicado.



Proveedores y subcontratistas
✓Práctica a conservar



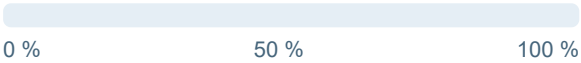
65 %
13 de 20 válidas

> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 5 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

Relaciones con partes interesadas · Enunciado idéntico

Cuando hay riesgo de incumplir un acuerdo entre nuestras organizaciones, revisamos conjuntamente los compromisos.

Clientes
✓Práctica a conservar



55 %
11 de 20 válidas

Proveedores y subcontratistas
iPara contrastar



50 %
10 de 20 válidas

> **Lectura:** La mayor diferencia entre los colectivos mostrados es de 5 puntos porcentuales. Es una diferencia descriptiva; no demuestra una causa ni significación estadística. Hay otros resultados protegidos para esta pregunta; no se incluyen en la comparación.

32 de 32 preguntas comparables. Orden: mayor diferencia descriptiva en respuestas 4–5. No establece qué asunto es más importante. No se reúnen respuestas de distintos colectivos en una base común.

04 · TODAS LAS RESPUESTAS

Resultados completos por conducta y colectivo

Se incluyen los 128 resultados configurados, con sus restricciones de confidencialidad. Las cinco categorías van de «Nunca» a «Siempre». Las respuestas sin valoración se explican por separado y no se convierten en cero.

Transparencia

PERSONAL INTERNO · TRANSPARENCIA

Cuando se detecta un problema de calidad, se comunica a quienes necesitan conocerlo.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**5 %**	**10 %**	**55 %**	**20 %**
2 respuestas	1 respuestas	2 respuestas	11 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

15 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la forma de comunicar incidencias y cambios que el colectivo reconoce en esta pregunta. Acordar cómo mantenerla cuando cambien las personas o las condiciones.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · TRANSPARENCIA

La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**5 %**	**10 %**	**55 %**	**20 %**
2 respuestas	1 respuestas	2 respuestas	11 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

15 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la forma de comunicar incidencias y cambios que el colectivo reconoce en esta pregunta. Acordar cómo mantenerla cuando cambien las personas o las condiciones.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · TRANSPARENCIA

Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**5 %**	**5 %**	**40 %**	**45 %**
1 respuestas	1 respuestas	1 respuestas	8 respuestas	9 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

17 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

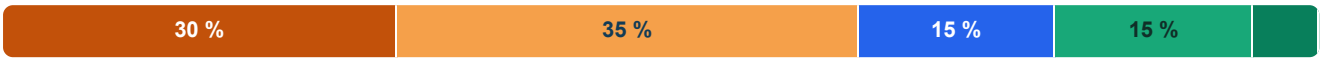
Qué conviene conservar: Conservar la forma de comunicar incidencias y cambios que el colectivo reconoce en esta pregunta. Acordar cómo mantenerla cuando cambien las personas o las condiciones.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · TRANSPARENCIA

Cuando surge una incidencia que afecta al servicio recibido, se me informa de ella.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
30 %	**35 %**	**15 %**	**15 %**	**5 %**
6 respuestas	7 respuestas	3 respuestas	3 respuestas	1 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento aparece poco en la experiencia de la mayoría que ha podido valorarlo. Si forma parte de los compromisos de calidad, merece una conversación sobre cuándo y cómo se aplica.

! Señal que conviene revisar

13 de 20 respuestas válidas indican «Nunca» o «Pocas veces»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Propuesta para valorar: Revisar cómo se comunica esta información: quién debe recibirla, quién avisa y en qué momento. Probar el ajuste con una situación concreta.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · TRANSPARENCIA

La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
25 %	**15 %**	**30 %**	**20 %**	**10 %**
5 respuestas	3 respuestas	6 respuestas	4 respuestas	2 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · TRANSPARENCIA

Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
40 %	**30 %**	**15 %**	**10 %**	**5 %**
8 respuestas	6 respuestas	3 respuestas	2 respuestas	1 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento aparece poco en la experiencia de la mayoría que ha podido valorarlo. Si forma parte de los compromisos de calidad, merece una conversación sobre cuándo y cómo se aplica.

! Señal que conviene revisar

14 de 20 respuestas válidas indican «Nunca» o «Pocas veces»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Propuesta para valorar: Revisar cómo se comunica esta información: quién debe recibirla, quién avisa y en qué momento. Probar el ajuste con una situación concreta.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · TRANSPARENCIA

Cuando surge una incidencia que afecta al servicio recibido, se me informa de ella.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**15 %**	**15 %**	**35 %**	**25 %**
2 respuestas	3 respuestas	3 respuestas	7 respuestas	5 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

12 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la forma de comunicar incidencias y cambios que el colectivo reconoce en esta pregunta. Acordar cómo mantenerla cuando cambien las personas o las condiciones.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · TRANSPARENCIA

La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
20 %	**10 %**	**20 %**	**35 %**	**15 %**
4 respuestas	2 respuestas	4 respuestas	7 respuestas	3 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · TRANSPARENCIA

Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**15 %**	**20 %**	**25 %**	**30 %**
2 respuestas	3 respuestas	4 respuestas	5 respuestas	6 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

11 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la forma de comunicar incidencias y cambios que el colectivo reconoce en esta pregunta. Acordar cómo mantenerla cuando cambien las personas o las condiciones.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · TRANSPARENCIA

Cuando surge una incidencia que afecta al servicio recibido, se me informa de ella.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · TRANSPARENCIA

La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · TRANSPARENCIA

Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

Responsabilidad

PERSONAL INTERNO · RESPONSABILIDAD

Cuando no podemos cumplir un compromiso, avisamos antes del plazo acordado.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
30 %	**15 %**	**5 %**	**10 %**	**40 %**
6 respuestas	3 respuestas	1 respuestas	2 respuestas	8 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · RESPONSABILIDAD

Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**10 %**	**10 %**	**35 %**	**30 %**
3 respuestas	2 respuestas	2 respuestas	7 respuestas	6 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

13 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la práctica de asumir y comunicar los compromisos que se observa en esta pregunta. Hacerla explícita al incorporar nuevas responsabilidades.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · RESPONSABILIDAD

Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**20 %**	**5 %**	**40 %**	**25 %**
2 respuestas	4 respuestas	1 respuestas	8 respuestas	5 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

13 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la práctica de asumir y comunicar los compromisos que se observa en esta pregunta. Hacerla explícita al incorporar nuevas responsabilidades.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · RESPONSABILIDAD

Cuando la organización prevé que no cumplirá un compromiso conmigo, me avisa antes del plazo acordado.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**25 %**	**15 %**	**30 %**	**20 %**
2 respuestas	5 respuestas	3 respuestas	6 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · RESPONSABILIDAD

Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**20 %**	**15 %**	**35 %**	**15 %**
3 respuestas	4 respuestas	3 respuestas	7 respuestas	3 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · RESPONSABILIDAD

Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
25 %	**25 %**	**15 %**	**15 %**	**20 %**
5 respuestas	5 respuestas	3 respuestas	3 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · RESPONSABILIDAD

Cuando la organización prevé que no cumplirá un compromiso conmigo, me avisa antes del plazo acordado.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
25 %	**20 %**	**10 %**	**25 %**	**20 %**
5 respuestas	4 respuestas	2 respuestas	5 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · RESPONSABILIDAD

Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
25 %	**20 %**	**15 %**	**20 %**	**20 %**
5 respuestas	4 respuestas	3 respuestas	4 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · RESPONSABILIDAD

Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
25 %	**25 %**	**15 %**	**20 %**	**15 %**
5 respuestas	5 respuestas	3 respuestas	4 respuestas	3 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · RESPONSABILIDAD

Cuando la organización prevé que no cumplirá un compromiso conmigo, me avisa antes del plazo acordado.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · RESPONSABILIDAD

Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · RESPONSABILIDAD

Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

Orientación al cliente

PERSONAL INTERNO · ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Las reclamaciones recibidas se analizan antes de decidir su tratamiento.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**5 %**	**5 %**	**35 %**	**45 %**
2 respuestas	1 respuestas	1 respuestas	7 respuestas	9 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

16 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la forma de escuchar y comprobar las necesidades que reconoce este colectivo. Recoger un ejemplo que permita repetir esa práctica.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**10 %**	**10 %**	**40 %**	**30 %**
2 respuestas	2 respuestas	2 respuestas	8 respuestas	6 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

14 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la forma de escuchar y comprobar las necesidades que reconoce este colectivo. Recoger un ejemplo que permita repetir esa práctica.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Cuando planteo una reclamación, la organización busca comprender lo ocurrido antes de proponer una solución.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**0 %**	**0 %**	**45 %**	**50 %**
1 respuestas	0 respuestas	0 respuestas	9 respuestas	10 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

19 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la forma de escuchar y comprobar las necesidades que reconoce este colectivo. Recoger un ejemplo que permita repetir esa práctica.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**5 %**	**5 %**	**40 %**	**45 %**
1 respuestas	1 respuestas	1 respuestas	8 respuestas	9 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

17 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la forma de escuchar y comprobar las necesidades que reconoce este colectivo. Recoger un ejemplo que permita repetir esa práctica.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Cuando planteo una reclamación, la organización busca comprender lo ocurrido antes de proponer una solución.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**10 %**	**10 %**	**40 %**	**35 %**
1 respuestas	2 respuestas	2 respuestas	8 respuestas	7 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

15 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la forma de escuchar y comprobar las necesidades que reconoce este colectivo. Recoger un ejemplo que permita repetir esa práctica.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**10 %**	**10 %**	**50 %**	**25 %**
1 respuestas	2 respuestas	2 respuestas	10 respuestas	5 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

15 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la forma de escuchar y comprobar las necesidades que reconoce este colectivo. Recoger un ejemplo que permita repetir esa práctica.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Cuando planteo una reclamación, la organización busca comprender lo ocurrido antes de proponer una solución.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

Compromiso con la calidad

PERSONAL INTERNO · COMPROMISO CON LA CALIDAD

Los requisitos de calidad siguen teniéndose en cuenta cuando existen presiones de plazo.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
0 %	**0 %**	**5 %**	**25 %**	**70 %**
0 respuestas	0 respuestas	1 respuestas	5 respuestas	14 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

19 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Mantener los criterios de calidad y las comprobaciones descritas en esta pregunta. Revisar qué permite sostenerlos en situaciones de presión.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · COMPROMISO CON LA CALIDAD

Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**5 %**	**5 %**	**45 %**	**40 %**
1 respuestas	1 respuestas	1 respuestas	9 respuestas	8 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

17 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Mantener los criterios de calidad y las comprobaciones descritas en esta pregunta. Revisar qué permite sostenerlos en situaciones de presión.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · COMPROMISO CON LA CALIDAD

Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**5 %**	**5 %**	**45 %**	**35 %**
2 respuestas	1 respuestas	1 respuestas	9 respuestas	7 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

16 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Mantener los criterios de calidad y las comprobaciones descritas en esta pregunta. Revisar qué permite sostenerlos en situaciones de presión.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · COMPROMISO CON LA CALIDAD

Cuando hay presión de plazo, la organización mantiene los requisitos de calidad acordados conmigo.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**10 %**	**5 %**	**35 %**	**45 %**
1 respuestas	2 respuestas	1 respuestas	7 respuestas	9 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

16 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Mantener los criterios de calidad y las comprobaciones descritas en esta pregunta. Revisar qué permite sostenerlos en situaciones de presión.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · COMPROMISO CON LA CALIDAD

Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**5 %**	**0 %**	**70 %**	**20 %**
1 respuestas	1 respuestas	0 respuestas	14 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

18 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Mantener los criterios de calidad y las comprobaciones descritas en esta pregunta. Revisar qué permite sostenerlos en situaciones de presión.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · COMPROMISO CON LA CALIDAD

Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**10 %**	**10 %**	**30 %**	**40 %**
2 respuestas	2 respuestas	2 respuestas	6 respuestas	8 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

14 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

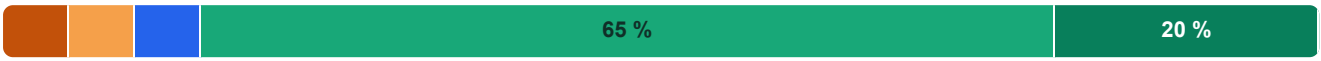
Qué conviene conservar: Mantener los criterios de calidad y las comprobaciones descritas en esta pregunta. Revisar qué permite sostenerlos en situaciones de presión.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · COMPROMISO CON LA CALIDAD

Cuando hay presión de plazo, la organización mantiene los requisitos de calidad acordados conmigo.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**5 %**	**5 %**	**65 %**	**20 %**
1 respuestas	1 respuestas	1 respuestas	13 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

17 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Mantener los criterios de calidad y las comprobaciones descritas en esta pregunta. Revisar qué permite sostenerlos en situaciones de presión.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · COMPROMISO CON LA CALIDAD

Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**5 %**	**10 %**	**35 %**	**40 %**
2 respuestas	1 respuestas	2 respuestas	7 respuestas	8 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

15 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

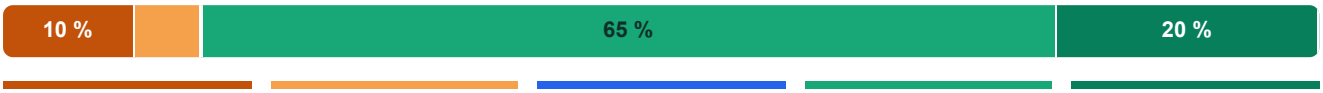
Qué conviene conservar: Mantener los criterios de calidad y las comprobaciones descritas en esta pregunta. Revisar qué permite sostenerlos en situaciones de presión.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · COMPROMISO CON LA CALIDAD

Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**5 %**	**0 %**	**65 %**	**20 %**
2 respuestas	1 respuestas	0 respuestas	13 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

17 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Mantener los criterios de calidad y las comprobaciones descritas en esta pregunta. Revisar qué permite sostenerlos en situaciones de presión.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · COMPROMISO CON LA CALIDAD

Cuando hay presión de plazo, la organización mantiene los requisitos de calidad acordados conmigo.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · COMPROMISO CON LA CALIDAD

Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · COMPROMISO CON LA CALIDAD

Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

Rigor

PERSONAL INTERNO · RIGOR

Los trabajos se comprueban utilizando los criterios establecidos.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**10 %**	**10 %**	**55 %**	**20 %**
1 respuestas	2 respuestas	2 respuestas	11 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

15 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar los criterios y comprobaciones que se reconocen en esta conducta. Facilitar que quienes realizan el trabajo puedan consultarlos y aplicarlos.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · RIGOR

Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**5 %**	**5 %**	**40 %**	**45 %**
1 respuestas	1 respuestas	1 respuestas	8 respuestas	9 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

17 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar los criterios y comprobaciones que se reconocen en esta conducta. Facilitar que quienes realizan el trabajo puedan consultarlos y aplicarlos.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · RIGOR

La organización comprueba conmigo los criterios que se utilizarán para aceptar el trabajo.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**10 %**	**10 %**	**40 %**	**25 %**
3 respuestas	2 respuestas	2 respuestas	8 respuestas	5 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

13 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar los criterios y comprobaciones que se reconocen en esta conducta. Facilitar que quienes realizan el trabajo puedan consultarlos y aplicarlos.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · RIGOR

Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**10 %**	**5 %**	**50 %**	**25 %**
2 respuestas	2 respuestas	1 respuestas	10 respuestas	5 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

15 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar los criterios y comprobaciones que se reconocen en esta conducta. Facilitar que quienes realizan el trabajo puedan consultarlos y aplicarlos.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · RIGOR

La organización comprueba conmigo los criterios que se utilizarán para aceptar el trabajo.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**5 %**	**5 %**	**45 %**	**40 %**
1 respuestas	1 respuestas	1 respuestas	9 respuestas	8 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

17 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar los criterios y comprobaciones que se reconocen en esta conducta. Facilitar que quienes realizan el trabajo puedan consultarlos y aplicarlos.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · RIGOR

Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**5 %**	**5 %**	**50 %**	**30 %**
2 respuestas	1 respuestas	1 respuestas	10 respuestas	6 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

16 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar los criterios y comprobaciones que se reconocen en esta conducta. Facilitar que quienes realizan el trabajo puedan consultarlos y aplicarlos.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · RIGOR

La organización comprueba conmigo los criterios que se utilizarán para aceptar el trabajo.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · RIGOR

Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

Comportamiento ético

PERSONAL INTERNO · COMPORTAMIENTO ÉTICO

Se comunican problemas de calidad aunque hacerlo pueda resultar incómodo.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**10 %**	**10 %**	**35 %**	**40 %**
1 respuestas	2 respuestas	2 respuestas	7 respuestas	8 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

15 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la comunicación honesta descrita en esta pregunta, también cuando la información resulte incómoda o esté incompleta.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · COMPORTAMIENTO ÉTICO

Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**10 %**	**10 %**	**35 %**	**40 %**
1 respuestas	2 respuestas	2 respuestas	7 respuestas	8 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

15 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la comunicación honesta descrita en esta pregunta, también cuando la información resulte incómoda o esté incompleta.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · COMPORTAMIENTO ÉTICO

La organización me comunica los problemas de calidad que afectan a lo acordado, aunque le resulten desfavorables.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**15 %**	**5 %**	**40 %**	**30 %**
2 respuestas	3 respuestas	1 respuestas	8 respuestas	6 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

14 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

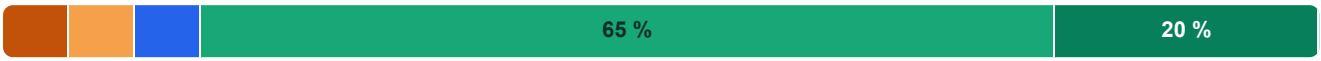
Qué conviene conservar: Conservar la comunicación honesta descrita en esta pregunta, también cuando la información resulte incómoda o esté incompleta.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · COMPORTAMIENTO ÉTICO

Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**5 %**	**5 %**	**65 %**	**20 %**
1 respuestas	1 respuestas	1 respuestas	13 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

17 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la comunicación honesta descrita en esta pregunta, también cuando la información resulte incómoda o esté incompleta.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · COMPORTAMIENTO ÉTICO

La organización me comunica los problemas de calidad que afectan a lo acordado, aunque le resulten desfavorables.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**15 %**	**15 %**	**45 %**	**15 %**
2 respuestas	3 respuestas	3 respuestas	9 respuestas	3 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

12 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la comunicación honesta descrita en esta pregunta, también cuando la información resulte incómoda o esté incompleta.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · COMPORTAMIENTO ÉTICO

Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**5 %**	**10 %**	**45 %**	**35 %**
1 respuestas	1 respuestas	2 respuestas	9 respuestas	7 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

16 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la comunicación honesta descrita en esta pregunta, también cuando la información resulte incómoda o esté incompleta.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · COMPORTAMIENTO ÉTICO

La organización me comunica los problemas de calidad que afectan a lo acordado, aunque le resulten desfavorables.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · COMPORTAMIENTO ÉTICO

Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

Mejora continua

PERSONAL INTERNO · MEJORA CONTINUA

Cuando se implanta una mejora, se comprueba posteriormente si funciona.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
25 %	**20 %**	**15 %**	**20 %**	**20 %**
5 respuestas	4 respuestas	3 respuestas	4 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · MEJORA CONTINUA

Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
25 %	**25 %**	**30 %**	**15 %**	**5 %**
5 respuestas	5 respuestas	6 respuestas	3 respuestas	1 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · MEJORA CONTINUA

Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
20 %	**30 %**	**25 %**	**10 %**	**15 %**
4 respuestas	6 respuestas	5 respuestas	2 respuestas	3 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · MEJORA CONTINUA

Después de resolver una incidencia, la organización consulta si la solución ha funcionado en mi caso.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
35 %	**35 %**	**15 %**	**10 %**	**5 %**
7 respuestas	7 respuestas	3 respuestas	2 respuestas	1 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento aparece poco en la experiencia de la mayoría que ha podido valorarlo. Si forma parte de los compromisos de calidad, merece una conversación sobre cuándo y cómo se aplica.

! Señal que conviene revisar

14 de 20 respuestas válidas indican «Nunca» o «Pocas veces»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Propuesta para valorar: Elegir una mejora ya aplicada y comprobar con las personas afectadas si ha funcionado. Acordar quién recoge esa valoración y qué se hará si necesita ajustes.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · MEJORA CONTINUA

Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**30 %**	**35 %**	**15 %**	**10 %**
2 respuestas	6 respuestas	7 respuestas	3 respuestas	2 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · MEJORA CONTINUA

Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
25 %	**20 %**	**35 %**	**15 %**	**5 %**
5 respuestas	4 respuestas	7 respuestas	3 respuestas	1 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · MEJORA CONTINUA

Después de resolver una incidencia, la organización consulta si la solución ha funcionado en mi caso.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**30 %**	**25 %**	**15 %**	**20 %**
2 respuestas	6 respuestas	5 respuestas	3 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · MEJORA CONTINUA

Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**20 %**	**25 %**	**25 %**	**20 %**
2 respuestas	4 respuestas	5 respuestas	5 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · MEJORA CONTINUA

Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**10 %**	**20 %**	**40 %**	**15 %**
3 respuestas	2 respuestas	4 respuestas	8 respuestas	3 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

11 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Mantener la revisión y la respuesta sobre las mejoras que reconoce el colectivo. Compartir un ejemplo de cómo se comprueba su utilidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · MEJORA CONTINUA

Después de resolver una incidencia, la organización consulta si la solución ha funcionado en mi caso.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · MEJORA CONTINUA

Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · MEJORA CONTINUA

Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

Aprendizaje del error

PERSONAL INTERNO · APRENDIZAJE DEL ERROR

Los errores se analizan para comprender lo ocurrido.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
20 %	**25 %**	**25 %**	**25 %**	**5 %**
4 respuestas	5 respuestas	5 respuestas	5 respuestas	1 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · APRENDIZAJE DEL ERROR

Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**15 %**	**25 %**	**20 %**	**25 %**
3 respuestas	3 respuestas	5 respuestas	4 respuestas	5 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · APRENDIZAJE DEL ERROR

Cuando se repite una incidencia en nuestra relación, la organización revisa qué ha ocurrido.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
30 %	**25 %**	**20 %**	**15 %**	**10 %**
6 respuestas	5 respuestas	4 respuestas	3 respuestas	2 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento aparece poco en la experiencia de la mayoría que ha podido valorarlo. Si forma parte de los compromisos de calidad, merece una conversación sobre cuándo y cómo se aplica.

! Señal que conviene revisar

11 de 20 respuestas válidas indican «Nunca» o «Pocas veces»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Propuesta para valorar: Revisar una incidencia con quienes conocen el proceso, aclarar qué ocurrió y acordar qué aprendizaje conviene compartir. Evitar atribuir causas antes de contrastarlas.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · APRENDIZAJE DEL ERROR

Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
20 %	**30 %**	**10 %**	**25 %**	**15 %**
4 respuestas	6 respuestas	2 respuestas	5 respuestas	3 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · APRENDIZAJE DEL ERROR

Cuando se repite una incidencia en nuestra relación, la organización revisa qué ha ocurrido.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
20 %	**10 %**	**10 %**	**35 %**	**25 %**
4 respuestas	2 respuestas	2 respuestas	7 respuestas	5 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

12 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar la forma de analizar errores y compartir aprendizajes que refleja esta pregunta. Revisar que llegue a quienes pueden utilizarla.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · APRENDIZAJE DEL ERROR

Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
20 %	**15 %**	**15 %**	**35 %**	**15 %**
4 respuestas	3 respuestas	3 respuestas	7 respuestas	3 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · APRENDIZAJE DEL ERROR

Cuando se repite una incidencia en nuestra relación, la organización revisa qué ha ocurrido.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · APRENDIZAJE DEL ERROR

Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

Colaboración

PERSONAL INTERNO · COLABORACIÓN

Las áreas implicadas comparten la información necesaria para asegurar la calidad.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**10 %**	**20 %**	**45 %**	**15 %**
2 respuestas	2 respuestas	4 respuestas	9 respuestas	3 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

12 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar los acuerdos de coordinación e intercambio de información que reconoce este colectivo. Comprobar cómo mantenerlos en los cambios de trabajo.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · COLABORACIÓN

Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**30 %**	**10 %**	**35 %**	**10 %**
3 respuestas	6 respuestas	2 respuestas	7 respuestas	2 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · COLABORACIÓN

La organización me facilita la información que necesito para cumplir nuestra parte del trabajo acordado.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**25 %**	**10 %**	**25 %**	**25 %**
3 respuestas	5 respuestas	2 respuestas	5 respuestas	5 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · COLABORACIÓN

Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
20 %	**20 %**	**5 %**	**35 %**	**20 %**
4 respuestas	4 respuestas	1 respuestas	7 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

11 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar los acuerdos de coordinación e intercambio de información que reconoce este colectivo. Comprobar cómo mantenerlos en los cambios de trabajo.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · COLABORACIÓN

La organización me facilita la información que necesito para cumplir nuestra parte del trabajo acordado.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
25 %	**20 %**	**15 %**	**20 %**	**20 %**
5 respuestas	4 respuestas	3 respuestas	4 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · COLABORACIÓN

Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**30 %**	**25 %**	**15 %**	**15 %**
3 respuestas	6 respuestas	5 respuestas	3 respuestas	3 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · COLABORACIÓN

La organización me facilita la información que necesito para cumplir nuestra parte del trabajo acordado.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · COLABORACIÓN

Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

Participación

PERSONAL INTERNO · PARTICIPACIÓN

Las advertencias sobre posibles problemas de calidad reciben atención.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**25 %**	**25 %**	**20 %**	**15 %**
3 respuestas	5 respuestas	5 respuestas	4 respuestas	3 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · PARTICIPACIÓN

Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**30 %**	**35 %**	**15 %**	**5 %**
3 respuestas	6 respuestas	7 respuestas	3 respuestas	1 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · PARTICIPACIÓN

Cuando advierto a la organización de un posible problema, recibo una respuesta.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**35 %**	**15 %**	**20 %**	**15 %**
3 respuestas	7 respuestas	3 respuestas	4 respuestas	3 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · PARTICIPACIÓN

Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
20 %	**30 %**	**10 %**	**20 %**	**20 %**
4 respuestas	6 respuestas	2 respuestas	4 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · PARTICIPACIÓN

Cuando advierto a la organización de un posible problema, recibo una respuesta.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**10 %**	**10 %**	**40 %**	**25 %**
3 respuestas	2 respuestas	2 respuestas	8 respuestas	5 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

13 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Mantener la atención y respuesta a las aportaciones descritas en esta pregunta. Hacer visible qué ocurre con las propuestas recibidas.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · PARTICIPACIÓN

Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
20 %	**15 %**	**20 %**	**35 %**	**10 %**
4 respuestas	3 respuestas	4 respuestas	7 respuestas	2 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · PARTICIPACIÓN

Cuando advierto a la organización de un posible problema, recibo una respuesta.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · PARTICIPACIÓN

Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

Decisiones basadas en evidencias

PERSONAL INTERNO · DECISIONES BASADAS EN EVIDENCIAS

Antes de tomar decisiones relevantes se revisa la información disponible.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**10 %**	**5 %**	**50 %**	**25 %**
2 respuestas	2 respuestas	1 respuestas	10 respuestas	5 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

15 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar el uso de información comprobable que reconoce el colectivo en esta decisión. Revisar que esa información siga disponible y sea pertinente.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · DECISIONES BASADAS EN EVIDENCIAS

Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**10 %**	**10 %**	**35 %**	**40 %**
1 respuestas	2 respuestas	2 respuestas	7 respuestas	8 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

15 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar el uso de información comprobable que reconoce el colectivo en esta decisión. Revisar que esa información siga disponible y sea pertinente.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · DECISIONES BASADAS EN EVIDENCIAS

Cuando la organización explica una decisión que afecta a nuestro acuerdo, aporta la información en la que se basa.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**35 %**	**10 %**	**25 %**	**15 %**
3 respuestas	7 respuestas	2 respuestas	5 respuestas	3 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · DECISIONES BASADAS EN EVIDENCIAS

Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**20 %**	**20 %**	**35 %**	**15 %**
2 respuestas	4 respuestas	4 respuestas	7 respuestas	3 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · DECISIONES BASADAS EN EVIDENCIAS

Cuando la organización explica una decisión que afecta a nuestro acuerdo, aporta la información en la que se basa.

15 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
13,3 %	**20 %**	**20 %**	**33,3 %**	**13,3 %**
2 respuestas	3 respuestas	3 respuestas	5 respuestas	2 respuestas

Base: 15 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 5. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

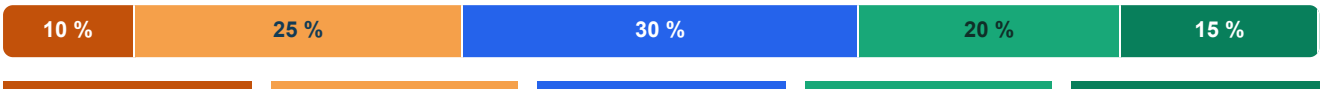
Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · DECISIONES BASADAS EN EVIDENCIAS

Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**25 %**	**30 %**	**20 %**	**15 %**
2 respuestas	5 respuestas	6 respuestas	4 respuestas	3 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · DECISIONES BASADAS EN EVIDENCIAS

Cuando la organización explica una decisión que afecta a nuestro acuerdo, aporta la información en la que se basa.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · DECISIONES BASADAS EN EVIDENCIAS

Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

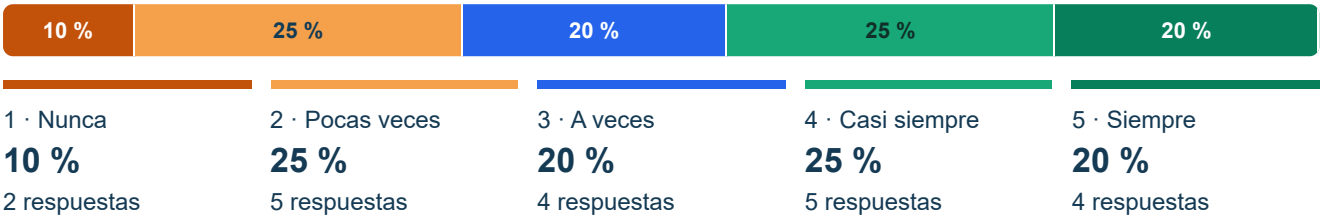
Últimos tres meses · Pregunta v1.

Liderazgo y coherencia

PERSONAL INTERNO · LIDERAZGO Y COHERENCIA

Las decisiones de la dirección refuerzan los comportamientos de calidad que comunica.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**25 %**	**20 %**	**25 %**	**20 %**
2 respuestas	5 respuestas	4 respuestas	5 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · LIDERAZGO Y COHERENCIA

Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**20 %**	**25 %**	**35 %**	**10 %**
2 respuestas	4 respuestas	5 respuestas	7 respuestas	2 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · LIDERAZGO Y COHERENCIA

La organización actúa de acuerdo con los compromisos de calidad que me ha comunicado.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**20 %**	**10 %**	**45 %**	**15 %**
2 respuestas	4 respuestas	2 respuestas	9 respuestas	3 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

12 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar las decisiones y actuaciones que respaldan el compromiso descrito. Revisar con el colectivo qué ejemplos lo hacen visible.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · LIDERAZGO Y COHERENCIA

Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**25 %**	**5 %**	**25 %**	**35 %**
2 respuestas	5 respuestas	1 respuestas	5 respuestas	7 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

12 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar las decisiones y actuaciones que respaldan el compromiso descrito. Revisar con el colectivo qué ejemplos lo hacen visible.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · LIDERAZGO Y COHERENCIA

La organización actúa de acuerdo con los compromisos de calidad que me ha comunicado.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**10 %**	**10 %**	**40 %**	**25 %**
3 respuestas	2 respuestas	2 respuestas	8 respuestas	5 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

13 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar las decisiones y actuaciones que respaldan el compromiso descrito. Revisar con el colectivo qué ejemplos lo hacen visible.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · LIDERAZGO Y COHERENCIA

Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
5 %	**10 %**	**10 %**	**50 %**	**25 %**
1 respuestas	2 respuestas	2 respuestas	10 respuestas	5 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

15 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Conservar las decisiones y actuaciones que respaldan el compromiso descrito. Revisar con el colectivo qué ejemplos lo hacen visible.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · LIDERAZGO Y COHERENCIA

La organización actúa de acuerdo con los compromisos de calidad que me ha comunicado.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · LIDERAZGO Y COHERENCIA

Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

Relaciones con partes interesadas

PERSONAL INTERNO · RELACIONES CON PARTES INTERESADAS

Los compromisos acordados con otras organizaciones se revisan cuando existe riesgo de incumplimiento.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**20 %**	**5 %**	**35 %**	**25 %**
3 respuestas	4 respuestas	1 respuestas	7 respuestas	5 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

12 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Mantener la revisión de acuerdos y la comunicación entre las partes que reconoce esta pregunta. Confirmar cómo se sostendrá ante cambios.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · RELACIONES CON PARTES INTERESADAS

Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**10 %**	**10 %**	**35 %**	**30 %**
3 respuestas	2 respuestas	2 respuestas	7 respuestas	6 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

13 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Mantener la revisión de acuerdos y la comunicación entre las partes que reconoce esta pregunta. Confirmar cómo se sostendrá ante cambios.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · RELACIONES CON PARTES INTERESADAS

Cuando hay riesgo de incumplir un acuerdo entre nuestras organizaciones, revisamos conjuntamente los compromisos.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
20 %	**10 %**	**15 %**	**30 %**	**25 %**
4 respuestas	2 respuestas	3 respuestas	6 respuestas	5 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

11 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Mantener la revisión de acuerdos y la comunicación entre las partes que reconoce esta pregunta. Confirmar cómo se sostendrá ante cambios.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · RELACIONES CON PARTES INTERESADAS

Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**10 %**	**5 %**	**30 %**	**40 %**
3 respuestas	2 respuestas	1 respuestas	6 respuestas	8 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento está presente con frecuencia para la mayoría que ha podido valorarlo. Conviene comprobar si coincide con la práctica que la organización quiere mantener.

✓ Práctica a conservar

14 de 20 respuestas válidas indican «Casi siempre» o «Siempre»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Qué conviene conservar: Mantener la revisión de acuerdos y la comunicación entre las partes que reconoce esta pregunta. Confirmar cómo se sostendrá ante cambios.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · RELACIONES CON PARTES INTERESADAS

Cuando hay riesgo de incumplir un acuerdo entre nuestras organizaciones, revisamos conjuntamente los compromisos.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**30 %**	**5 %**	**40 %**	**10 %**
3 respuestas	6 respuestas	1 respuestas	8 respuestas	2 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · RELACIONES CON PARTES INTERESADAS

Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
25 %	**20 %**	**15 %**	**20 %**	**20 %**
5 respuestas	4 respuestas	3 respuestas	4 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · RELACIONES CON PARTES INTERESADAS

Cuando hay riesgo de incumplir un acuerdo entre nuestras organizaciones, revisamos conjuntamente los compromisos.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · RELACIONES CON PARTES INTERESADAS

Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

Prevención y anticipación

PERSONAL INTERNO · PREVENCIÓN Y ANTICIPACIÓN

Cuando se identifica un posible problema, se revisa antes de que llegue a afectar al cliente.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
10 %	**20 %**	**20 %**	**30 %**	**20 %**
2 respuestas	4 respuestas	4 respuestas	6 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PERSONAL INTERNO · PREVENCIÓN Y ANTICIPACIÓN

Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**35 %**	**10 %**	**20 %**	**20 %**
3 respuestas	7 respuestas	2 respuestas	4 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

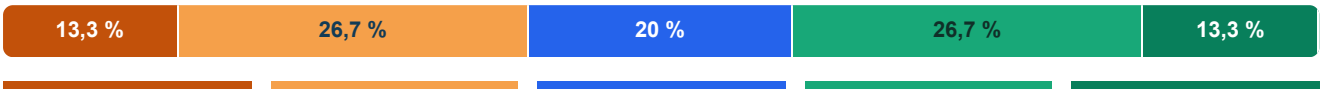
Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · PREVENCIÓN Y ANTICIPACIÓN

Cuando la organización detecta un riesgo que puede afectar a nuestro acuerdo, me informa antes de que se produzca el problema.

15 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
13,3 %	**26,7 %**	**20 %**	**26,7 %**	**13,3 %**
2 respuestas	4 respuestas	3 respuestas	4 respuestas	2 respuestas

Base: 15 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 5; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

CLIENTES · PREVENCIÓN Y ANTICIPACIÓN

Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**30 %**	**15 %**	**20 %**	**20 %**
3 respuestas	6 respuestas	3 respuestas	4 respuestas	4 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · PREVENCIÓN Y ANTICIPACIÓN

Cuando la organización detecta un riesgo que puede afectar a nuestro acuerdo, me informa antes de que se produzca el problema.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
15 %	**40 %**	**15 %**	**25 %**	**5 %**
3 respuestas	8 respuestas	3 respuestas	5 respuestas	1 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. El comportamiento aparece poco en la experiencia de la mayoría que ha podido valorarlo. Si forma parte de los compromisos de calidad, merece una conversación sobre cuándo y cómo se aplica.

! Señal que conviene revisar

11 de 20 respuestas válidas indican «Nunca» o «Pocas veces»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

Propuesta para valorar: Revisar un cambio o riesgo concreto antes de que afecte al servicio. Acordar quién lo analiza, a quién se informa y qué se comprobará después.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS · PREVENCIÓN Y ANTICIPACIÓN

Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
30 %	**20 %**	**25 %**	**15 %**	**10 %**
6 respuestas	4 respuestas	5 respuestas	3 respuestas	2 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · PREVENCIÓN Y ANTICIPACIÓN

Cuando la organización detecta un riesgo que puede afectar a nuestro acuerdo, me informa antes de que se produzca el problema.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

SOCIOS · PREVENCIÓN Y ANTICIPACIÓN

Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.

No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Últimos tres meses · Pregunta v1.

Decisiones y seguimiento

Estas actuaciones son decisiones registradas por la organización. El informe no convierte automáticamente un resultado en una prioridad.

En curso

Definir responsable del aviso y comprobar una muestra de comunicaciones.

Dato o situación: Los clientes participantes describen menor frecuencia de información sobre incidencias.

Hipótesis para contrastar: Podría faltar un acuerdo sobre cuándo actualizar al cliente. Se debe contrastar.

Objetivo: Acordar y comprobar una pauta de comunicación de incidencias.

Conducta relacionada: Cuando surge una incidencia que afecta al servicio recibido, se me informa de ella.

Responsable: Coordinación de servicio · persona ficticia · **Plazo:** 2026-05-21

Ejecución: Reunión de preparación ficticia.

Comprobación de eficacia: Pendiente de comprobación.

Decisión posterior: Contrastar con clientes y equipo.

Cómo leer los datos

Lectura orientativa. Las correspondencias están pendientes de revisión contra la edición autorizada. Esta evaluación no certifica conformidad, no sustituye una auditoría y no es un instrumento psicométrico validado.

Solo se publican resultados con cinco respuestas numéricas válidas como mínimo por pregunta y colectivo. Cuando un motivo de no valoración podría aislar a menos de cinco personas, se protege toda la fila. No se ofrecen filtros individuales ni cruces arbitrarios. El umbral no garantiza anonimato absoluto.

No se suman porcentajes entre valores, conductas o grupos para construir un índice. Compartir un valor no hace equivalentes dos preguntas adaptadas. Las relaciones con los valores son las registradas por la empresa; no demuestran por sí solas su cumplimiento.

Los resultados se calculan con el mismo motor que el panel. Las referencias orientativas no convierten una percepción en prueba de conformidad.

Cómo se elabora esta valoración

Lectura descriptiva quality-reading-1. Utiliza los mismos resultados protegidos que el panel. No es una validación psicométrica ni un dictamen de cumplimiento.

1. Se suman las respuestas 4 y 5 de una misma pregunta y colectivo, y se dividen por sus respuestas numéricas válidas. No se suman porcentajes de valores diferentes.
2. «Mayoría» significa más de la mitad de esa base, sin baremos externos. Si ningún tramo 1–2, 3 o 4–5 supera la mitad, se describe el reparto.
3. Las comparaciones entre colectivos requieren el mismo identificador, enunciado, versión y periodo. La evolución conserva las reglas de compatibilidad existentes.
4. Los resultados protegidos quedan fuera de gráficos, selecciones y valoraciones. No se deducen cifras a partir de ellos.
5. Lectura de color quality-guidance-1: se comprueba que el identificador, el enunciado y la versión coincidan exactamente con una práctica favorable del banco original o del caso de demostración. Las preguntas propias o modificadas se mantienen neutrales.
6. Verde: más de la mitad de la base válida en 4–5. Naranja: más de la mitad en 1–2. En otros casos no se asigna valoración favorable o preocupante. Se usan los recuentos sin redondear. El criterio es orientativo, no un baremo validado ni un indicador de gravedad.
7. Las propuestas son sugerencias editoriales asociadas al valor de esa pregunta. Deben adaptarse tras conversar con el colectivo; no demuestran causas, efectos ni prioridades. No se calcula un color global del valor o de la organización.

Los porcentajes se redondean a una décima. La suma mostrada puede diferir ligeramente de 100 %. Las interpretaciones son provisionales y deben contrastarse con las personas y las evidencias.

Cobertura por valor

Resultados publicables respecto a los configurados por pregunta y colectivo. Describe la información disponible, no el grado de cumplimiento.

Valor y definición	Conductas	Publicables / configurados
Transparencia Compartir información relevante y comprensible sobre la calidad y sus incidencias.	4	9 / 12
Responsabilidad Asumir los compromisos y comunicar las dificultades para cumplirlos.	4	9 / 12
Orientación al cliente Comprender los requisitos y la experiencia de quienes reciben productos o servicios.	3	6 / 8
Compromiso con la calidad Mantener los criterios de calidad en las decisiones y en la ejecución del trabajo.	4	9 / 12
Rigor Realizar y comprobar el trabajo mediante criterios conocidos.	3	6 / 8
Comportamiento ético Actuar con honestidad al comunicar y resolver cuestiones relacionadas con la calidad.	3	6 / 8
Mejora continua Revisar las prácticas e introducir cambios cuya utilidad se comprueba.	4	9 / 12
Aprendizaje del error Examinar lo ocurrido para aprender y prevenir su repetición.	3	6 / 8
Colaboración Coordinar el trabajo y la información entre quienes contribuyen a la calidad.	3	6 / 8
Participación Atender las aportaciones de quienes observan oportunidades y dificultades.	3	6 / 8
Decisiones basadas en evidencias Utilizar información pertinente y comprobable al decidir.	3	6 / 8
Liderazgo y coherencia Respaldar con decisiones las prácticas de calidad que se comunican.	3	6 / 8
Relaciones con partes interesadas Cuidar los acuerdos y la comunicación con quienes influyen en la calidad.	3	6 / 8

Valor y definición	Conductas	Publicables / configurados
Prevención y anticipación Revisar los posibles problemas antes de que afecten a los resultados.	3	6 / 8

Opciones del cuestionario

Instrumento quality-frequency-1. Respuestas configuradas: 1 · Nunca; 2 · Pocas veces; 3 · A veces; 4 · Casi siempre; 5 · Siempre; No aplicable; No se produjo la situación; No tuve ocasión de observarlo; No dispongo de información suficiente.

Preguntas utilizadas por colectivo

Personal interno

1. Cuando se detecta un problema de calidad, se comunica a quienes necesitan conocerlo.

   Pregunta qb_transparencia_internal · Versión 1.

2. La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.

   Pregunta qb_transparencia_shared · Versión 1.

3. Cuando no podemos cumplir un compromiso, avisamos antes del plazo acordado.

   Pregunta qb_responsabilidad_internal · Versión 1.

4. Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.

   Pregunta qb_responsabilidad_shared · Versión 1.

5. Las reclamaciones recibidas se analizan antes de decidir su tratamiento.

   Pregunta qb_cliente_internal · Versión 1.

6. Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.

   Pregunta qb_cliente_shared · Versión 1.

7. Los requisitos de calidad siguen teniéndose en cuenta cuando existen presiones de plazo.

   Pregunta qb_compromiso_internal · Versión 1.

8. Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.

   Pregunta qb_compromiso_shared · Versión 1.

9. Los trabajos se comprueban utilizando los criterios establecidos.

   Pregunta qb_rigor_internal · Versión 1.

10. Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.

    Pregunta qb_rigor_shared · Versión 1.

11. Se comunican problemas de calidad aunque hacerlo pueda resultar incómodo.

    Pregunta qb_etica_internal · Versión 1.

12. Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.

    Pregunta qb_etica_shared · Versión 1.

13. Cuando se implanta una mejora, se comprueba posteriormente si funciona.

    Pregunta qb_mejora_internal · Versión 1.

14. Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.

    Pregunta qb_mejora_shared · Versión 1.

15. Los errores se analizan para comprender lo ocurrido.

    Pregunta qb_aprendizaje_internal · Versión 1.

16. Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.

    Pregunta qb_aprendizaje_shared · Versión 1.

17. Las áreas implicadas comparten la información necesaria para asegurar la calidad.

    Pregunta qb_colaboracion_internal · Versión 1.

18. Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.

    Pregunta qb_colaboracion_shared · Versión 1.

19. Las advertencias sobre posibles problemas de calidad reciben atención.

    Pregunta qb_participacion_internal · Versión 1.

20. Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.

    Pregunta qb_participacion_shared · Versión 1.

21. Antes de tomar decisiones relevantes se revisa la información disponible.

    Pregunta qb_evidencias_internal · Versión 1.

22. Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.

    Pregunta qb_evidencias_shared · Versión 1.

23. Las decisiones de la dirección refuerzan los comportamientos de calidad que comunica.

    Pregunta qb_liderazgo_internal · Versión 1.

24. Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.

    Pregunta qb_liderazgo_shared · Versión 1.

25. Los compromisos acordados con otras organizaciones se revisan cuando existe riesgo de incumplimiento.

    Pregunta qb_relaciones_internal · Versión 1.

26. Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.

    Pregunta qb_relaciones_shared · Versión 1.

27. Cuando se identifica un posible problema, se revisa antes de que llegue a afectar al cliente.

    Pregunta qb_prevencion_internal · Versión 1.

28. Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.

    Pregunta qb_prevencion_shared · Versión 1.

29. Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.

    Pregunta qb_demo_transparencia_context · Versión 1.

30. Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.

    Pregunta qb_demo_responsabilidad_context · Versión 1.

31. Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.

    Pregunta qb_demo_compromiso_context · Versión 1.

32. Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.

    Pregunta qb_demo_mejora_context · Versión 1.

Clientes

1. Cuando surge una incidencia que afecta al servicio recibido, se me informa de ella.

   Pregunta qb_transparencia_external · Versión 1.

2. La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.

   Pregunta qb_transparencia_shared · Versión 1.

3. Cuando la organización prevé que no cumplirá un compromiso conmigo, me avisa antes del plazo acordado.

   Pregunta qb_responsabilidad_external · Versión 1.

4. Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.

   Pregunta qb_responsabilidad_shared · Versión 1.

5. Cuando planteo una reclamación, la organización busca comprender lo ocurrido antes de proponer una solución.

   Pregunta qb_cliente_external · Versión 1.

6. Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.

   Pregunta qb_cliente_shared · Versión 1.

7. Cuando hay presión de plazo, la organización mantiene los requisitos de calidad acordados conmigo.

   Pregunta qb_compromiso_external · Versión 1.

8. Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.

   Pregunta qb_compromiso_shared · Versión 1.

9. La organización comprueba conmigo los criterios que se utilizarán para aceptar el trabajo.

   Pregunta qb_rigor_external · Versión 1.

10. Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.

    Pregunta qb_rigor_shared · Versión 1.

11. La organización me comunica los problemas de calidad que afectan a lo acordado, aunque le resulten desfavorables.

    Pregunta qb_etica_external · Versión 1.

12. Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.

    Pregunta qb_etica_shared · Versión 1.

13. Después de resolver una incidencia, la organización consulta si la solución ha funcionado en mi caso.

    Pregunta qb_mejora_external · Versión 1.

14. Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.

    Pregunta qb_mejora_shared · Versión 1.

15. Cuando se repite una incidencia en nuestra relación, la organización revisa qué ha ocurrido.

    Pregunta qb_aprendizaje_external · Versión 1.

16. Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.

    Pregunta qb_aprendizaje_shared · Versión 1.

17. La organización me facilita la información que necesito para cumplir nuestra parte del trabajo acordado.

    Pregunta qb_colaboracion_external · Versión 1.

18. Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.

    Pregunta qb_colaboracion_shared · Versión 1.

19. Cuando advierto a la organización de un posible problema, recibo una respuesta.

    Pregunta qb_participacion_external · Versión 1.

20. Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.

    Pregunta qb_participacion_shared · Versión 1.

21. Cuando la organización explica una decisión que afecta a nuestro acuerdo, aporta la información en la que se basa.

    Pregunta qb_evidencias_external · Versión 1.

22. Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.

    Pregunta qb_evidencias_shared · Versión 1.

23. La organización actúa de acuerdo con los compromisos de calidad que me ha comunicado.

    Pregunta qb_liderazgo_external · Versión 1.

24. Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.

    Pregunta qb_liderazgo_shared · Versión 1.

25. Cuando hay riesgo de incumplir un acuerdo entre nuestras organizaciones, revisamos conjuntamente los compromisos.

    Pregunta qb_relaciones_external · Versión 1.

26. Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.

    Pregunta qb_relaciones_shared · Versión 1.

27. Cuando la organización detecta un riesgo que puede afectar a nuestro acuerdo, me informa antes de que se produzca el problema.

    Pregunta qb_prevencion_external · Versión 1.

28. Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.

    Pregunta qb_prevencion_shared · Versión 1.

29. Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.

    Pregunta qb_demo_transparencia_context · Versión 1.

30. Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.

    Pregunta qb_demo_responsabilidad_context · Versión 1.

31. Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.

    Pregunta qb_demo_compromiso_context · Versión 1.

32. Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.

    Pregunta qb_demo_mejora_context · Versión 1.

Proveedores y subcontratistas

1. Cuando surge una incidencia que afecta al servicio recibido, se me informa de ella.

   Pregunta qb_transparencia_external · Versión 1.

2. La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.

   Pregunta qb_transparencia_shared · Versión 1.

3. Cuando la organización prevé que no cumplirá un compromiso conmigo, me avisa antes del plazo acordado.

   Pregunta qb_responsabilidad_external · Versión 1.

4. Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.

   Pregunta qb_responsabilidad_shared · Versión 1.

5. Cuando planteo una reclamación, la organización busca comprender lo ocurrido antes de proponer una solución.

   Pregunta qb_cliente_external · Versión 1.

6. Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.

   Pregunta qb_cliente_shared · Versión 1.

7. Cuando hay presión de plazo, la organización mantiene los requisitos de calidad acordados conmigo.

   Pregunta qb_compromiso_external · Versión 1.

8. Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.

   Pregunta qb_compromiso_shared · Versión 1.

9. La organización comprueba conmigo los criterios que se utilizarán para aceptar el trabajo.

   Pregunta qb_rigor_external · Versión 1.

10. Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.

    Pregunta qb_rigor_shared · Versión 1.

11. La organización me comunica los problemas de calidad que afectan a lo acordado, aunque le resulten desfavorables.

    Pregunta qb_etica_external · Versión 1.

12. Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.

    Pregunta qb_etica_shared · Versión 1.

13. Después de resolver una incidencia, la organización consulta si la solución ha funcionado en mi caso.

    Pregunta qb_mejora_external · Versión 1.

14. Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.

    Pregunta qb_mejora_shared · Versión 1.

15. Cuando se repite una incidencia en nuestra relación, la organización revisa qué ha ocurrido.

    Pregunta qb_aprendizaje_external · Versión 1.

16. Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.

    Pregunta qb_aprendizaje_shared · Versión 1.

17. La organización me facilita la información que necesito para cumplir nuestra parte del trabajo acordado.

    Pregunta qb_colaboracion_external · Versión 1.

18. Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.

    Pregunta qb_colaboracion_shared · Versión 1.

19. Cuando advierto a la organización de un posible problema, recibo una respuesta.

    Pregunta qb_participacion_external · Versión 1.

20. Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.

    Pregunta qb_participacion_shared · Versión 1.

21. Cuando la organización explica una decisión que afecta a nuestro acuerdo, aporta la información en la que se basa.

    Pregunta qb_evidencias_external · Versión 1.

22. Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.

    Pregunta qb_evidencias_shared · Versión 1.

23. La organización actúa de acuerdo con los compromisos de calidad que me ha comunicado.

    Pregunta qb_liderazgo_external · Versión 1.

24. Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.

    Pregunta qb_liderazgo_shared · Versión 1.

25. Cuando hay riesgo de incumplir un acuerdo entre nuestras organizaciones, revisamos conjuntamente los compromisos.

    Pregunta qb_relaciones_external · Versión 1.

26. Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.

    Pregunta qb_relaciones_shared · Versión 1.

27. Cuando la organización detecta un riesgo que puede afectar a nuestro acuerdo, me informa antes de que se produzca el problema.

    Pregunta qb_prevencion_external · Versión 1.

28. Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.

    Pregunta qb_prevencion_shared · Versión 1.

29. Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.

    Pregunta qb_demo_transparencia_context · Versión 1.

30. Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.

    Pregunta qb_demo_responsabilidad_context · Versión 1.

31. Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.

    Pregunta qb_demo_compromiso_context · Versión 1.

32. Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.

Pregunta qb_demo_mejora_context · Versión 1.

Socios

1. Cuando surge una incidencia que afecta al servicio recibido, se me informa de ella.

   Pregunta qb_transparencia_external · Versión 1.

2. La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.

   Pregunta qb_transparencia_shared · Versión 1.

3. Cuando la organización prevé que no cumplirá un compromiso conmigo, me avisa antes del plazo acordado.

   Pregunta qb_responsabilidad_external · Versión 1.

4. Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.

   Pregunta qb_responsabilidad_shared · Versión 1.

5. Cuando planteo una reclamación, la organización busca comprender lo ocurrido antes de proponer una solución.

   Pregunta qb_cliente_external · Versión 1.

6. Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.

   Pregunta qb_cliente_shared · Versión 1.

7. Cuando hay presión de plazo, la organización mantiene los requisitos de calidad acordados conmigo.

   Pregunta qb_compromiso_external · Versión 1.

8. Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.

   Pregunta qb_compromiso_shared · Versión 1.

9. La organización comprueba conmigo los criterios que se utilizarán para aceptar el trabajo.

   Pregunta qb_rigor_external · Versión 1.

10. Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.

    Pregunta qb_rigor_shared · Versión 1.

11. La organización me comunica los problemas de calidad que afectan a lo acordado, aunque le resulten desfavorables.

    Pregunta qb_etica_external · Versión 1.

12. Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.

    Pregunta qb_etica_shared · Versión 1.

13. Después de resolver una incidencia, la organización consulta si la solución ha funcionado en mi caso.

    Pregunta qb_mejora_external · Versión 1.

14. Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.

    Pregunta qb_mejora_shared · Versión 1.

15. Cuando se repite una incidencia en nuestra relación, la organización revisa qué ha ocurrido.

    Pregunta qb_aprendizaje_external · Versión 1.

16. Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.

    Pregunta qb_aprendizaje_shared · Versión 1.

17. La organización me facilita la información que necesito para cumplir nuestra parte del trabajo acordado.

    Pregunta qb_colaboracion_external · Versión 1.

18. Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.

    Pregunta qb_colaboracion_shared · Versión 1.

19. Cuando advierto a la organización de un posible problema, recibo una respuesta.

    Pregunta qb_participacion_external · Versión 1.

20. Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.

    Pregunta qb_participacion_shared · Versión 1.

21. Cuando la organización explica una decisión que afecta a nuestro acuerdo, aporta la información en la que se basa.

    Pregunta qb_evidencias_external · Versión 1.

22. Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.

    Pregunta qb_evidencias_shared · Versión 1.

23. La organización actúa de acuerdo con los compromisos de calidad que me ha comunicado.

    Pregunta qb_liderazgo_external · Versión 1.

24. Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.

    Pregunta qb_liderazgo_shared · Versión 1.

25. Cuando hay riesgo de incumplir un acuerdo entre nuestras organizaciones, revisamos conjuntamente los compromisos.

    Pregunta qb_relaciones_external · Versión 1.

26. Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.

    Pregunta qb_relaciones_shared · Versión 1.

27. Cuando la organización detecta un riesgo que puede afectar a nuestro acuerdo, me informa antes de que se produzca el problema.

    Pregunta qb_prevencion_external · Versión 1.

28. Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.

    Pregunta qb_prevencion_shared · Versión 1.

29. Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.

    Pregunta qb_demo_transparencia_context · Versión 1.

30. Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.

    Pregunta qb_demo_responsabilidad_context · Versión 1.

31. Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.

    Pregunta qb_demo_compromiso_context · Versión 1.

32. Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.

    Pregunta qb_demo_mejora_context · Versión 1.

EKADE · Cultura de Calidad

Horizonte Servicios · Empresa ficticia · Diagnóstico inicial · Datos ficticios
Informe técnico y resultados completos · Los datos protegidos se mantienen ocultos en todas las vistas del documento.

Evolución compatible

Diagnóstico inicial → Seguimiento. Se conserva la comprobación original de identificador, enunciado, versión, periodo y tipo de grupo. No son respuestas emparejadas de una misma persona.

Qué ha cambiado entre evaluaciones

Diagnóstico inicial → Seguimiento. Se comparan únicamente las preguntas que cumplen las reglas de compatibilidad del sistema.

> Círculo: primera evaluación. Rombo: segunda evaluación. El eje representa la proporción de respuestas «Casi siempre / Siempre»; no es una puntuación de calidad. Pueden haber participado personas distintas.

Personal interno · Transparencia

Cuando se detecta un problema de calidad, se comunica a quienes necesitan conocerlo.

Primera

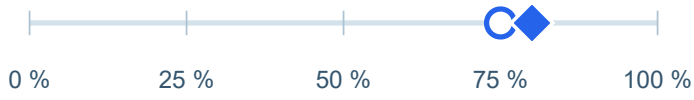
75 %

15 de 20 válidas

Segunda

80 %

16 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

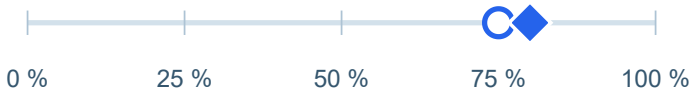
Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)
Pocas veces	1 (5 %)	1 (5 %)
A veces	2 (10 %)	1 (5 %)
Casi siempre	11 (55 %)	12 (60 %)
Siempre	4 (20 %)	4 (20 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Transparencia

La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.

Primera	Segunda
75 %	**80 %**
15 de 20 válidas	16 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	1 (5 %)
Pocas veces	1 (5 %)	1 (5 %)
A veces	2 (10 %)	2 (10 %)
Casi siempre	11 (55 %)	12 (60 %)
Siempre	4 (20 %)	4 (20 %)

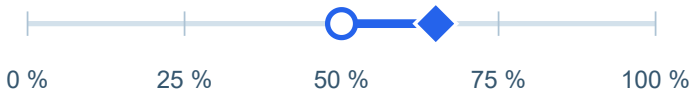
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Responsabilidad

Cuando no podemos cumplir un compromiso, avisamos antes del plazo acordado.

Primera
50 %
10 de 20 válidas

Segunda
65 %
13 de 20 válidas



Cambio: +15 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -20 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: +10 puntos; Casi siempre: +25 puntos; Siempre: -10 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	6 (30 %)	2 (10 %)
Pocas veces	3 (15 %)	2 (10 %)
A veces	1 (5 %)	3 (15 %)
Casi siempre	2 (10 %)	7 (35 %)
Siempre	8 (40 %)	6 (30 %)

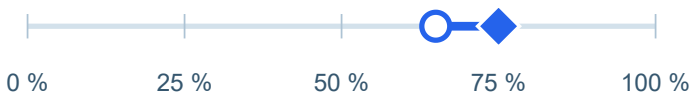
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Responsabilidad

Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.

Primera
65 %
13 de 20 válidas

Segunda
75 %
15 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	2 (10 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	2 (10 %)	1 (5 %)
Casi siempre	7 (35 %)	8 (40 %)
Siempre	6 (30 %)	7 (35 %)

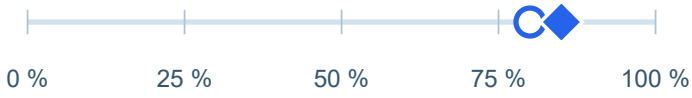
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Orientación al cliente

Las reclamaciones recibidas se analizan antes de decidir su tratamiento.

Primera
80 %
16 de 20 válidas

Segunda
85 %
17 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	1 (5 %)
Pocas veces	1 (5 %)	1 (5 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	7 (35 %)	8 (40 %)
Siempre	9 (45 %)	9 (45 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Orientación al cliente

Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.

Primera

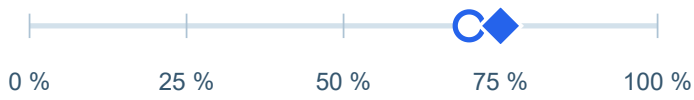
70 %

14 de 20 válidas

Segunda

75 %

15 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

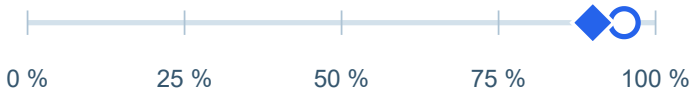
Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)
Pocas veces	2 (10 %)	1 (5 %)
A veces	2 (10 %)	2 (10 %)
Casi siempre	8 (40 %)	8 (40 %)
Siempre	6 (30 %)	7 (35 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Los requisitos de calidad siguen teniéndose en cuenta cuando existen presiones de plazo.

Primera
95 %
19 de 20 válidas

Segunda
90 %
18 de 20 válidas



Cambio: -5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una menor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: +5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: -10 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	0 (0 %)	0 (0 %)
Pocas veces	0 (0 %)	1 (5 %)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	5 (25 %)	6 (30 %)
Siempre	14 (70 %)	12 (60 %)

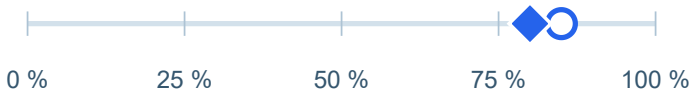
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Compromiso con la calidad

Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.

Primera
85 %
17 de 20 válidas

Segunda
80 %
16 de 20 válidas



Cambio: -5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una menor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: +5 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: -5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	1 (5 %)
Pocas veces	1 (5 %)	1 (5 %)
A veces	1 (5 %)	2 (10 %)
Casi siempre	9 (45 %)	9 (45 %)
Siempre	8 (40 %)	7 (35 %)

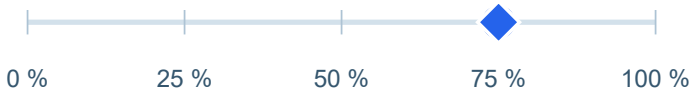
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Rigor

Los trabajos se comprueban utilizando los criterios establecidos.

Primera
75 %
15 de 20 válidas

Segunda
75 %
15 de 20 válidas



Cambio: 0 puntos porcentuales

Lectura: La proporción de respuestas 4–5 se mantiene; puede haber cambios dentro de las cinco categorías. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	1 (5 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	2 (10 %)	2 (10 %)
Casi siempre	11 (55 %)	11 (55 %)
Siempre	4 (20 %)	4 (20 %)

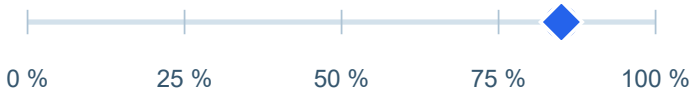
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Rigor

Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.

Primera
85 %
17 de 20 válidas

Segunda
85 %
17 de 20 válidas



Cambio: 0 puntos porcentuales

Lectura: La proporción de respuestas 4–5 se mantiene; puede haber cambios dentro de las cinco categorías. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	1 (5 %)
Pocas veces	1 (5 %)	1 (5 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	8 (40 %)	8 (40 %)
Siempre	9 (45 %)	9 (45 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Comportamiento ético

Se comunican problemas de calidad aunque hacerlo pueda resultar incómodo.

Primera

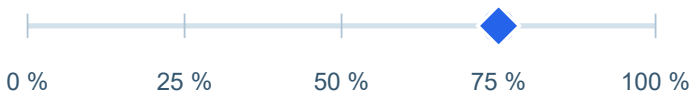
75 %

15 de 20 válidas

Segunda

75 %

15 de 20 válidas



Cambio: 0 puntos porcentuales

Lectura: La proporción de respuestas 4–5 se mantiene; puede haber cambios dentro de las cinco categorías. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

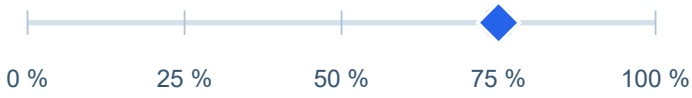
Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	1 (5 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	2 (10 %)	2 (10 %)
Casi siempre	7 (35 %)	7 (35 %)
Siempre	8 (40 %)	8 (40 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Comportamiento ético

Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.

Primera	Segunda
75 %	**75 %**
15 de 20 válidas	15 de 20 válidas



Cambio: 0 puntos porcentuales

Lectura: La proporción de respuestas 4–5 se mantiene; puede haber cambios dentro de las cinco categorías. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	1 (5 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	2 (10 %)	2 (10 %)
Casi siempre	7 (35 %)	7 (35 %)
Siempre	8 (40 %)	8 (40 %)

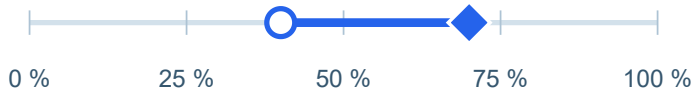
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Mejora continua

Cuando se implanta una mejora, se comprueba posteriormente si funciona.

Primera
40 %
8 de 20 válidas

Segunda
70 %
14 de 20 válidas



Cambio: +30 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -10 puntos; Pocas veces: -10 puntos; A veces: -10 puntos; Casi siempre: +20 puntos; Siempre: +10 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	5 (25 %)	3 (15 %)
Pocas veces	4 (20 %)	2 (10 %)
A veces	3 (15 %)	1 (5 %)
Casi siempre	4 (20 %)	8 (40 %)
Siempre	4 (20 %)	6 (30 %)

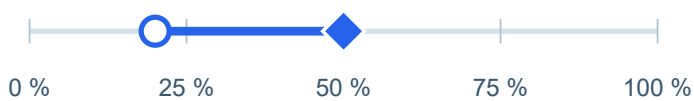
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Mejora continua

Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.

Primera
20 %
4 de 20 válidas

Segunda
50 %
10 de 20 válidas



Cambio: +30 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: -10 puntos; A veces: -15 puntos; Casi siempre: +20 puntos; Siempre: +10 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	5 (25 %)	4 (20 %)
Pocas veces	5 (25 %)	3 (15 %)
A veces	6 (30 %)	3 (15 %)
Casi siempre	3 (15 %)	7 (35 %)
Siempre	1 (5 %)	3 (15 %)

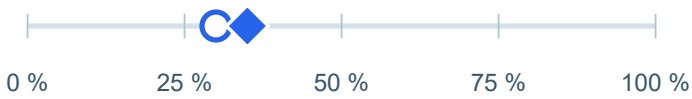
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Aprendizaje del error

Los errores se analizan para comprender lo ocurrido.

Primera
30 %
6 de 20 válidas

Segunda
35 %
7 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	4 (20 %)	3 (15 %)
Pocas veces	5 (25 %)	5 (25 %)
A veces	5 (25 %)	5 (25 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Casi siempre	5 (25 %)	5 (25 %)
Siempre	1 (5 %)	2 (10 %)

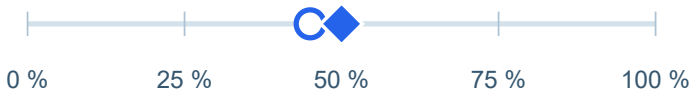
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Aprendizaje del error

Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.

Primera
45 %
9 de 20 válidas

Segunda
50 %
10 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

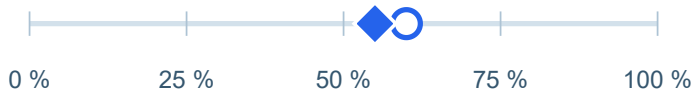
Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	3 (15 %)
Pocas veces	3 (15 %)	3 (15 %)
A veces	5 (25 %)	4 (20 %)
Casi siempre	4 (20 %)	5 (25 %)
Siempre	5 (25 %)	5 (25 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Colaboración

Las áreas implicadas comparten la información necesaria para asegurar la calidad.

Primera	Segunda
60 %	**55 %**
12 de 20 válidas	11 de 20 válidas



Cambio: -5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una menor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: +5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: -5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

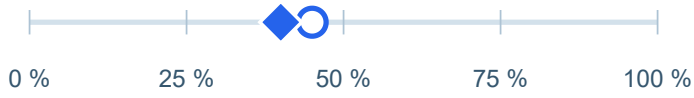
Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	3 (15 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	4 (20 %)	4 (20 %)
Casi siempre	9 (45 %)	8 (40 %)
Siempre	3 (15 %)	3 (15 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Colaboración

Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.

Primera	Segunda
45 %	**40 %**
9 de 20 válidas	8 de 20 válidas



Cambio: -5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una menor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: +5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: -5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	3 (15 %)
Pocas veces	6 (30 %)	7 (35 %)
A veces	2 (10 %)	2 (10 %)
Casi siempre	7 (35 %)	6 (30 %)
Siempre	2 (10 %)	2 (10 %)

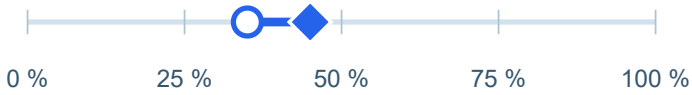
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Participación

Las advertencias sobre posibles problemas de calidad reciben atención.

Primera
35 %
7 de 20 válidas

Segunda
45 %
9 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	3 (15 %)
Pocas veces	5 (25 %)	4 (20 %)
A veces	5 (25 %)	4 (20 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Casi siempre	4 (20 %)	5 (25 %)
Siempre	3 (15 %)	4 (20 %)

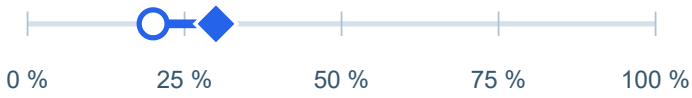
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Participación

Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.

Primera
20 %
4 de 20 válidas

Segunda
30 %
6 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

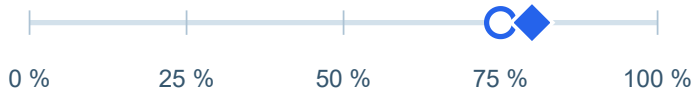
Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	2 (10 %)
Pocas veces	6 (30 %)	6 (30 %)
A veces	7 (35 %)	6 (30 %)
Casi siempre	3 (15 %)	4 (20 %)
Siempre	1 (5 %)	2 (10 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Decisiones basadas en evidencias

Antes de tomar decisiones relevantes se revisa la información disponible.

Primera	Segunda
75 %	**80 %**
15 de 20 válidas	16 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

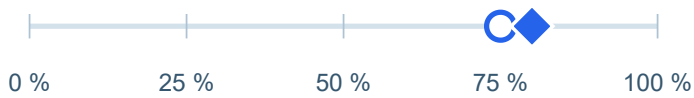
Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)
Pocas veces	2 (10 %)	1 (5 %)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	10 (50 %)	10 (50 %)
Siempre	5 (25 %)	6 (30 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Decisiones basadas en evidencias

Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.

Primera	Segunda
75 %	**80 %**
15 de 20 válidas	16 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	1 (5 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	2 (10 %)	1 (5 %)
Casi siempre	7 (35 %)	7 (35 %)
Siempre	8 (40 %)	9 (45 %)

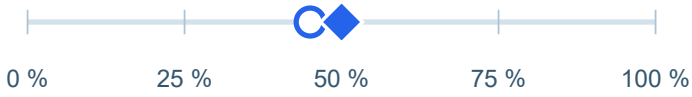
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Liderazgo y coherencia

Las decisiones de la dirección refuerzan los comportamientos de calidad que comunica.

Primera
45 %
9 de 20 válidas

Segunda
50 %
10 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)
Pocas veces	5 (25 %)	5 (25 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
A veces	4 (20 %)	3 (15 %)
Casi siempre	5 (25 %)	6 (30 %)
Siempre	4 (20 %)	4 (20 %)

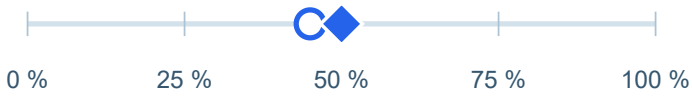
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Liderazgo y coherencia

Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.

Primera
45 %
9 de 20 válidas

Segunda
50 %
10 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

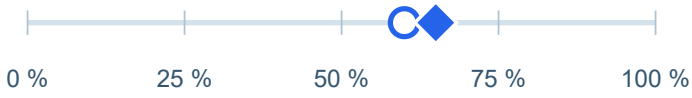
Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)
Pocas veces	4 (20 %)	4 (20 %)
A veces	5 (25 %)	4 (20 %)
Casi siempre	7 (35 %)	8 (40 %)
Siempre	2 (10 %)	2 (10 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Los compromisos acordados con otras organizaciones se revisan cuando existe riesgo de incumplimiento.

Primera
60 %
12 de 20 válidas

Segunda
65 %
13 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	2 (10 %)
Pocas veces	4 (20 %)	4 (20 %)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	7 (35 %)	7 (35 %)
Siempre	5 (25 %)	6 (30 %)

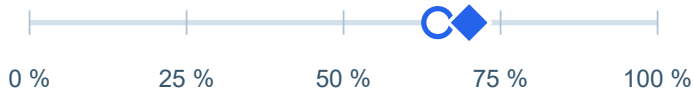
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Relaciones con partes interesadas

Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.

Primera
65 %
13 de 20 válidas

Segunda
70 %
14 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	3 (15 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	2 (10 %)	1 (5 %)
Casi siempre	7 (35 %)	8 (40 %)
Siempre	6 (30 %)	6 (30 %)

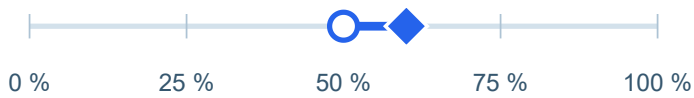
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Prevención y anticipación

Cuando se identifica un posible problema, se revisa antes de que llegue a afectar al cliente.

Primera
50 %
10 de 20 válidas

Segunda
60 %
12 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	1 (5 %)
Pocas veces	4 (20 %)	3 (15 %)
A veces	4 (20 %)	4 (20 %)
Casi siempre	6 (30 %)	7 (35 %)
Siempre	4 (20 %)	5 (25 %)

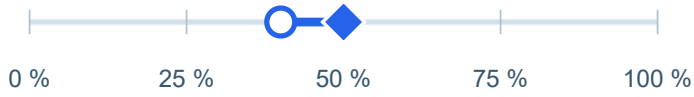
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Prevención y anticipación

Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.

Primera
40 %
8 de 20 válidas

Segunda
50 %
10 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	3 (15 %)
Pocas veces	7 (35 %)	6 (30 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
A veces	2 (10 %)	1 (5 %)
Casi siempre	4 (20 %)	5 (25 %)
Siempre	4 (20 %)	5 (25 %)

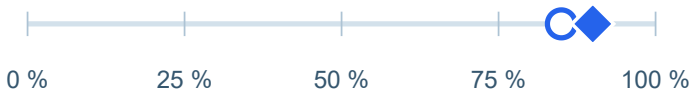
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Transparencia

Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.

Primera
85 %
17 de 20 válidas

Segunda
90 %
18 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	0 (0 %)
Pocas veces	1 (5 %)	1 (5 %)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	8 (40 %)	8 (40 %)
Siempre	9 (45 %)	10 (50 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Responsabilidad

Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.

Primera

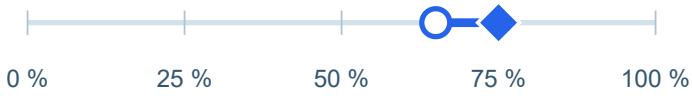
65 %

13 de 20 válidas

Segunda

75 %

15 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +10 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	1 (5 %)
Pocas veces	4 (20 %)	3 (15 %)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	8 (40 %)	10 (50 %)
Siempre	5 (25 %)	5 (25 %)

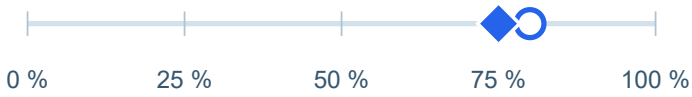
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Compromiso con la calidad

Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.

Primera
80 %
16 de 20 válidas

Segunda
75 %
15 de 20 válidas



Cambio: -5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una menor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: +5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: -5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)
Pocas veces	1 (5 %)	2 (10 %)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	9 (45 %)	8 (40 %)
Siempre	7 (35 %)	7 (35 %)

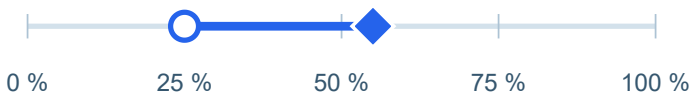
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Personal interno · Mejora continua

Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.

Primera
25 %
5 de 20 válidas

Segunda
55 %
11 de 20 válidas



Cambio: +30 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -10 puntos; Pocas veces: -10 puntos; A veces: -10 puntos; Casi siempre: +15 puntos; Siempre: +15 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	4 (20 %)	2 (10 %)
Pocas veces	6 (30 %)	4 (20 %)
A veces	5 (25 %)	3 (15 %)
Casi siempre	2 (10 %)	5 (25 %)
Siempre	3 (15 %)	6 (30 %)

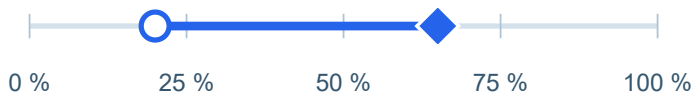
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Transparencia

Cuando surge una incidencia que afecta al servicio recibido, se me informa de ella.

Primera
20 %
4 de 20 válidas

Segunda
65 %
13 de 20 válidas



Cambio: +45 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -25 puntos; Pocas veces: -25 puntos; A veces: +5 puntos; Casi siempre: +25 puntos; Siempre: +20 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	6 (30 %)	1 (5 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Pocas veces	7 (35 %)	2 (10 %)
A veces	3 (15 %)	4 (20 %)
Casi siempre	3 (15 %)	8 (40 %)
Siempre	1 (5 %)	5 (25 %)

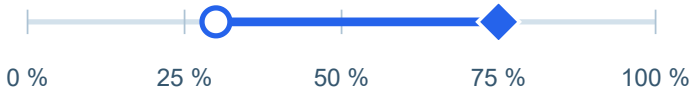
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Transparencia

La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.

Primera
30 %
6 de 20 válidas

Segunda
75 %
15 de 20 válidas



Cambio: +45 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -15 puntos; Pocas veces: -10 puntos; A veces: -20 puntos; Casi siempre: +30 puntos; Siempre: +15 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

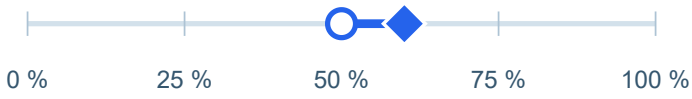
Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	5 (25 %)	2 (10 %)
Pocas veces	3 (15 %)	1 (5 %)
A veces	6 (30 %)	2 (10 %)
Casi siempre	4 (20 %)	10 (50 %)
Siempre	2 (10 %)	5 (25 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Cuando la organización prevé que no cumplirá un compromiso conmigo, me avisa antes del plazo acordado.

Primera
50 %
10 de 20 válidas

Segunda
60 %
12 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -10 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

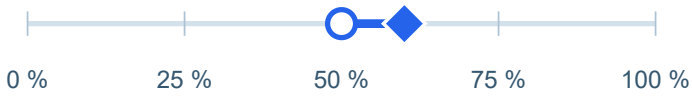
Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)
Pocas veces	5 (25 %)	3 (15 %)
A veces	3 (15 %)	3 (15 %)
Casi siempre	6 (30 %)	7 (35 %)
Siempre	4 (20 %)	5 (25 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Responsabilidad

Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.

Primera	Segunda
50 %	**60 %**
10 de 20 válidas	12 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

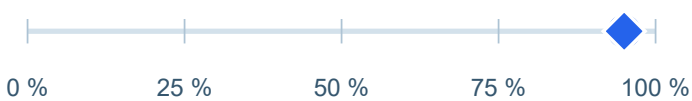
Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	2 (10 %)
Pocas veces	4 (20 %)	3 (15 %)
A veces	3 (15 %)	3 (15 %)
Casi siempre	7 (35 %)	8 (40 %)
Siempre	3 (15 %)	4 (20 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Orientación al cliente

Cuando planteo una reclamación, la organización busca comprender lo ocurrido antes de proponer una solución.

Primera	Segunda
95 %	**95 %**
19 de 20 válidas	19 de 20 válidas



Cambio: 0 puntos porcentuales

Lectura: La proporción de respuestas 4–5 se mantiene; puede haber cambios dentro de las cinco categorías. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	1 (5 %)
Pocas veces	0 (0 %)	0 (0 %)
A veces	0 (0 %)	0 (0 %)
Casi siempre	9 (45 %)	9 (45 %)
Siempre	10 (50 %)	10 (50 %)

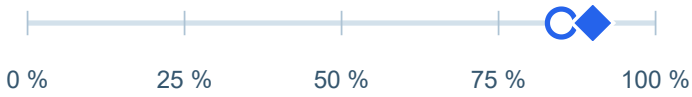
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Orientación al cliente

Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.

Primera
85 %
17 de 20 válidas

Segunda
90 %
18 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	0 (0 %)
Pocas veces	1 (5 %)	1 (5 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	8 (40 %)	8 (40 %)
Siempre	9 (45 %)	10 (50 %)

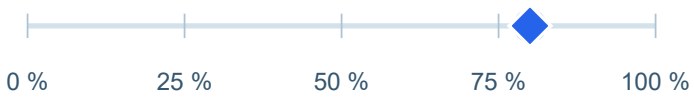
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Compromiso con la calidad

Cuando hay presión de plazo, la organización mantiene los requisitos de calidad acordados conmigo.

Primera
80 %
16 de 20 válidas

Segunda
80 %
16 de 20 válidas



Cambio: 0 puntos porcentuales

Lectura: La proporción de respuestas 4–5 se mantiene; puede haber cambios dentro de las cinco categorías. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

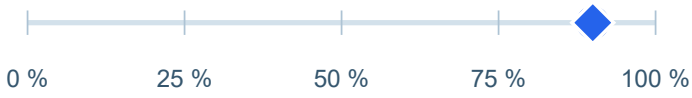
Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	1 (5 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	7 (35 %)	7 (35 %)
Siempre	9 (45 %)	9 (45 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.

Primera
90 %
18 de 20 válidas

Segunda
90 %
18 de 20 válidas



Cambio: 0 puntos porcentuales

Lectura: La proporción de respuestas 4–5 se mantiene; puede haber cambios dentro de las cinco categorías. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	1 (5 %)
Pocas veces	1 (5 %)	1 (5 %)
A veces	0 (0 %)	0 (0 %)
Casi siempre	14 (70 %)	14 (70 %)
Siempre	4 (20 %)	4 (20 %)

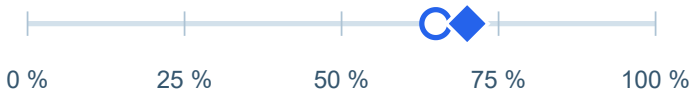
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Rigor

La organización comprueba conmigo los criterios que se utilizarán para aceptar el trabajo.

Primera
65 %
13 de 20 válidas

Segunda
70 %
14 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	3 (15 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	2 (10 %)	1 (5 %)
Casi siempre	8 (40 %)	9 (45 %)
Siempre	5 (25 %)	5 (25 %)

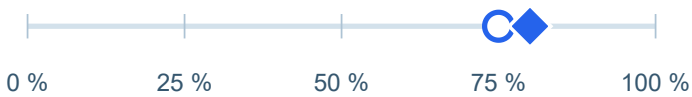
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Rigor

Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.

Primera
75 %
15 de 20 válidas

Segunda
80 %
16 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	1 (5 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	10 (50 %)	10 (50 %)
Siempre	5 (25 %)	6 (30 %)

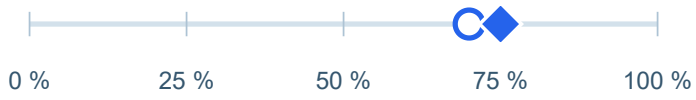
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Comportamiento ético

La organización me comunica los problemas de calidad que afectan a lo acordado, aunque le resulten desfavorables.

Primera
70 %
14 de 20 válidas

Segunda
75 %
15 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	1 (5 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Pocas veces	3 (15 %)	3 (15 %)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	8 (40 %)	8 (40 %)
Siempre	6 (30 %)	7 (35 %)

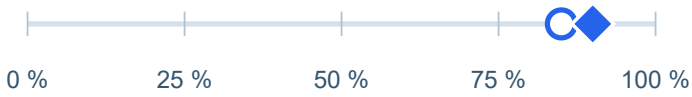
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Comportamiento ético

Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.

Primera
85 %
17 de 20 válidas

Segunda
90 %
18 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

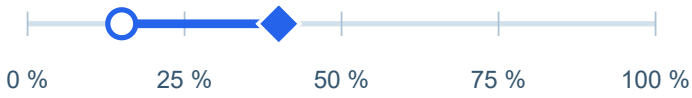
Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	1 (5 %)
Pocas veces	1 (5 %)	0 (0 %)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	13 (65 %)	14 (70 %)
Siempre	4 (20 %)	4 (20 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Mejora continua

Después de resolver una incidencia, la organización consulta si la solución ha funcionado en mi caso.

Primera	Segunda
15 %	**40 %**
3 de 20 válidas	8 de 20 válidas



Cambio: +25 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -10 puntos; Pocas veces: -10 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +10 puntos; Siempre: +15 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	7 (35 %)	5 (25 %)
Pocas veces	7 (35 %)	5 (25 %)
A veces	3 (15 %)	2 (10 %)
Casi siempre	2 (10 %)	4 (20 %)
Siempre	1 (5 %)	4 (20 %)

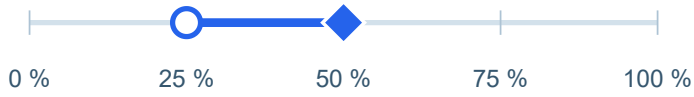
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Mejora continua

Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.

Primera
25 %
5 de 20 válidas

Segunda
50 %
10 de 20 válidas



Cambio: +25 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -10 puntos; A veces: -15 puntos; Casi siempre: +15 puntos; Siempre: +10 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)
Pocas veces	6 (30 %)	4 (20 %)
A veces	7 (35 %)	4 (20 %)
Casi siempre	3 (15 %)	6 (30 %)
Siempre	2 (10 %)	4 (20 %)

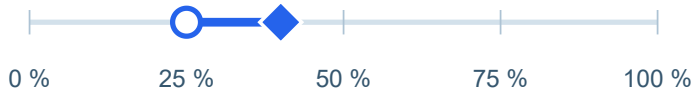
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Aprendizaje del error

Cuando se repite una incidencia en nuestra relación, la organización revisa qué ha ocurrido.

Primera
25 %
5 de 20 válidas

Segunda
40 %
8 de 20 válidas



Cambio: +15 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +10 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	6 (30 %)	5 (25 %)
Pocas veces	5 (25 %)	4 (20 %)
A veces	4 (20 %)	3 (15 %)
Casi siempre	3 (15 %)	5 (25 %)
Siempre	2 (10 %)	3 (15 %)

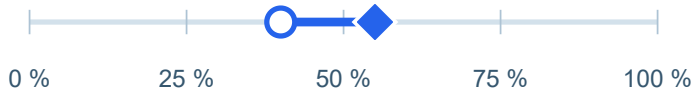
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Aprendizaje del error

Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.

Primera
40 %
8 de 20 válidas

Segunda
55 %
11 de 20 válidas



Cambio: +15 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +10 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	4 (20 %)	3 (15 %)
Pocas veces	6 (30 %)	5 (25 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
A veces	2 (10 %)	1 (5 %)
Casi siempre	5 (25 %)	7 (35 %)
Siempre	3 (15 %)	4 (20 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Colaboración

La organización me facilita la información que necesito para cumplir nuestra parte del trabajo acordado.

Primera

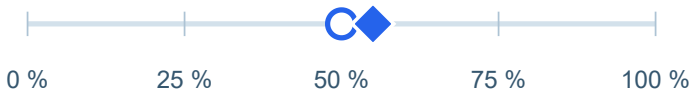
50 %

10 de 20 válidas

Segunda

55 %

11 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	3 (15 %)
Pocas veces	5 (25 %)	4 (20 %)
A veces	2 (10 %)	2 (10 %)
Casi siempre	5 (25 %)	5 (25 %)
Siempre	5 (25 %)	6 (30 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.

Primera
55 %
11 de 20 válidas

Segunda
60 %
12 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

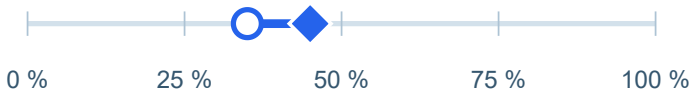
Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	4 (20 %)	4 (20 %)
Pocas veces	4 (20 %)	3 (15 %)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	7 (35 %)	8 (40 %)
Siempre	4 (20 %)	4 (20 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Cuando advierto a la organización de un posible problema, recibo una respuesta.

Primera	Segunda
35 %	**45 %**
7 de 20 válidas	9 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

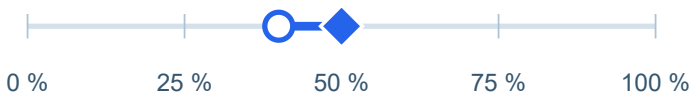
Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	2 (10 %)
Pocas veces	7 (35 %)	6 (30 %)
A veces	3 (15 %)	3 (15 %)
Casi siempre	4 (20 %)	5 (25 %)
Siempre	3 (15 %)	4 (20 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Participación

Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.

Primera	Segunda
40 %	**50 %**
8 de 20 válidas	10 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	4 (20 %)	4 (20 %)
Pocas veces	6 (30 %)	5 (25 %)
A veces	2 (10 %)	1 (5 %)
Casi siempre	4 (20 %)	5 (25 %)
Siempre	4 (20 %)	5 (25 %)

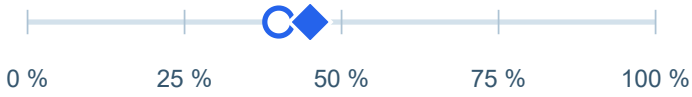
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Decisiones basadas en evidencias

Cuando la organización explica una decisión que afecta a nuestro acuerdo, aporta la información en la que se basa.

Primera
40 %
8 de 20 válidas

Segunda
45 %
9 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	3 (15 %)
Pocas veces	7 (35 %)	6 (30 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
A veces	2 (10 %)	2 (10 %)
Casi siempre	5 (25 %)	6 (30 %)
Siempre	3 (15 %)	3 (15 %)

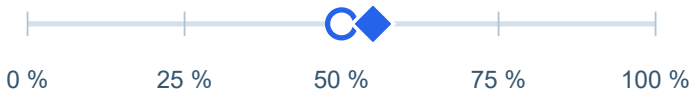
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Decisiones basadas en evidencias

Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.

Primera
50 %
10 de 20 válidas

Segunda
55 %
11 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

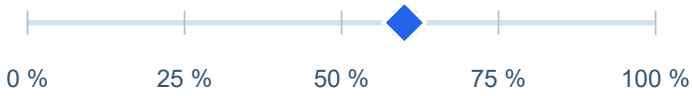
Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)
Pocas veces	4 (20 %)	3 (15 %)
A veces	4 (20 %)	4 (20 %)
Casi siempre	7 (35 %)	7 (35 %)
Siempre	3 (15 %)	4 (20 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

La organización actúa de acuerdo con los compromisos de calidad que me ha comunicado.

Primera	Segunda
60 %	**60 %**
12 de 20 válidas	12 de 20 válidas



Cambio: 0 puntos porcentuales

Lectura: La proporción de respuestas 4–5 se mantiene; puede haber cambios dentro de las cinco categorías. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

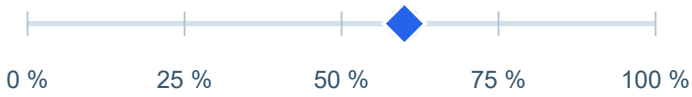
Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)
Pocas veces	4 (20 %)	4 (20 %)
A veces	2 (10 %)	2 (10 %)
Casi siempre	9 (45 %)	9 (45 %)
Siempre	3 (15 %)	3 (15 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Liderazgo y coherencia

Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.

Primera	Segunda
60 %	**60 %**
12 de 20 válidas	12 de 20 válidas



Cambio: 0 puntos porcentuales

Lectura: La proporción de respuestas 4–5 se mantiene; puede haber cambios dentro de las cinco categorías. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)
Pocas veces	5 (25 %)	5 (25 %)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	5 (25 %)	5 (25 %)
Siempre	7 (35 %)	7 (35 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Relaciones con partes interesadas

Cuando hay riesgo de incumplir un acuerdo entre nuestras organizaciones, revisamos conjuntamente los compromisos.

Primera	Segunda
55 %	**60 %**
11 de 20 válidas	12 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	4 (20 %)	3 (15 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	3 (15 %)	3 (15 %)
Casi siempre	6 (30 %)	7 (35 %)
Siempre	5 (25 %)	5 (25 %)

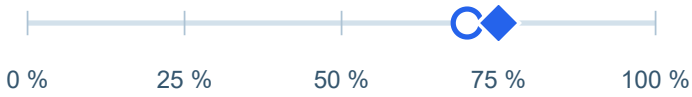
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Relaciones con partes interesadas

Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.

Primera
70 %
14 de 20 válidas

Segunda
75 %
15 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	2 (10 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	6 (30 %)	7 (35 %)
Siempre	8 (40 %)	8 (40 %)

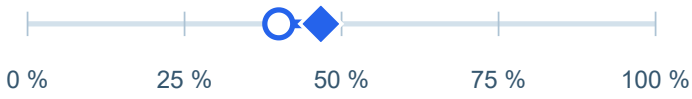
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Prevención y anticipación

Cuando la organización detecta un riesgo que puede afectar a nuestro acuerdo, me informa antes de que se produzca el problema.

Primera
40 %
6 de 15 válidas

Segunda
46,7 %
7 de 15 válidas



Cambio: +6,7 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -6,6 puntos; Pocas veces: -6,7 puntos; A veces: +6,7 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +6,7 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (13,3 %)	1 (6,7 %)
Pocas veces	4 (26,7 %)	3 (20 %)
A veces	3 (20 %)	4 (26,7 %)
Casi siempre	4 (26,7 %)	4 (26,7 %)
Siempre	2 (13,3 %)	3 (20 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 5; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 5; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Prevención y anticipación

Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.

Primera

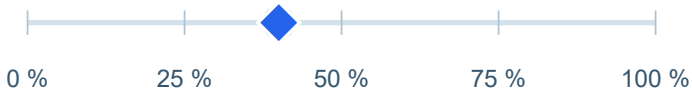
40 %

8 de 20 válidas

Segunda

40 %

8 de 20 válidas



Cambio: 0 puntos porcentuales

Lectura: La proporción de respuestas 4–5 se mantiene; puede haber cambios dentro de las cinco categorías. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	3 (15 %)
Pocas veces	6 (30 %)	6 (30 %)
A veces	3 (15 %)	3 (15 %)
Casi siempre	4 (20 %)	4 (20 %)
Siempre	4 (20 %)	4 (20 %)

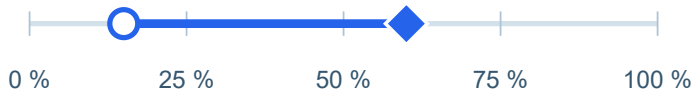
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Transparencia

Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.

Primera
15 %
3 de 20 válidas

Segunda
60 %
12 de 20 válidas



Cambio: +45 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -20 puntos; Pocas veces: -15 puntos; A veces: -10 puntos; Casi siempre: +35 puntos; Siempre: +10 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	8 (40 %)	4 (20 %)
Pocas veces	6 (30 %)	3 (15 %)
A veces	3 (15 %)	1 (5 %)
Casi siempre	2 (10 %)	9 (45 %)
Siempre	1 (5 %)	3 (15 %)

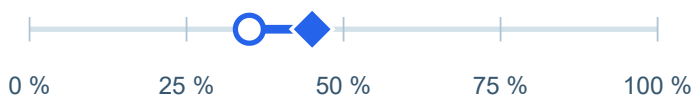
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Responsabilidad

Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.

Primera
35 %
7 de 20 válidas

Segunda
45 %
9 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	5 (25 %)	4 (20 %)
Pocas veces	5 (25 %)	4 (20 %)
A veces	3 (15 %)	3 (15 %)
Casi siempre	3 (15 %)	4 (20 %)
Siempre	4 (20 %)	5 (25 %)

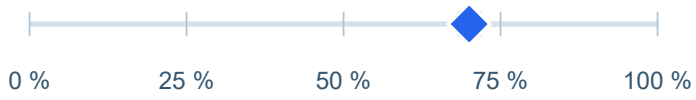
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Compromiso con la calidad

Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.

Primera
70 %
14 de 20 válidas

Segunda
70 %
14 de 20 válidas



Cambio: 0 puntos porcentuales

Lectura: La proporción de respuestas 4–5 se mantiene; puede haber cambios dentro de las cinco categorías. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	2 (10 %)	2 (10 %)
Casi siempre	6 (30 %)	6 (30 %)
Siempre	8 (40 %)	8 (40 %)

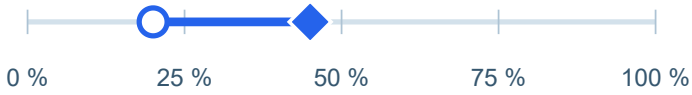
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Clientes · Mejora continua

Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.

Primera
20 %
4 de 20 válidas

Segunda
45 %
9 de 20 válidas



Cambio: +25 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: -10 puntos; A veces: -10 puntos; Casi siempre: +15 puntos; Siempre: +10 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

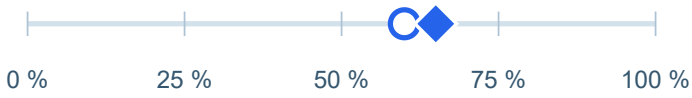
Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	5 (25 %)	4 (20 %)
Pocas veces	4 (20 %)	2 (10 %)
A veces	7 (35 %)	5 (25 %)
Casi siempre	3 (15 %)	6 (30 %)
Siempre	1 (5 %)	3 (15 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Transparencia

Cuando surge una incidencia que afecta al servicio recibido, se me informa de ella.

Primera	Segunda
60 %	**65 %**
12 de 20 válidas	13 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)
Pocas veces	3 (15 %)	3 (15 %)
A veces	3 (15 %)	2 (10 %)
Casi siempre	7 (35 %)	7 (35 %)
Siempre	5 (25 %)	6 (30 %)

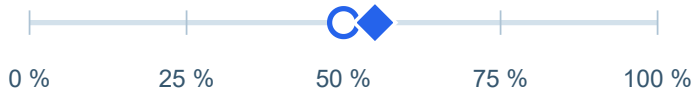
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Transparencia

La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.

Primera
50 %
10 de 20 válidas

Segunda
55 %
11 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	4 (20 %)	3 (15 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	4 (20 %)	4 (20 %)
Casi siempre	7 (35 %)	7 (35 %)
Siempre	3 (15 %)	4 (20 %)

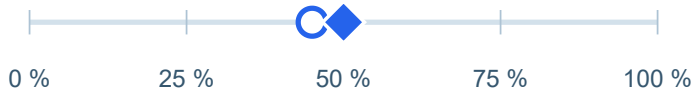
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Responsabilidad

Cuando la organización prevé que no cumplirá un compromiso conmigo, me avisa antes del plazo acordado.

Primera
45 %
9 de 20 válidas

Segunda
50 %
10 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	5 (25 %)	5 (25 %)
Pocas veces	4 (20 %)	4 (20 %)
A veces	2 (10 %)	1 (5 %)
Casi siempre	5 (25 %)	6 (30 %)
Siempre	4 (20 %)	4 (20 %)

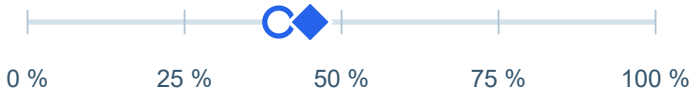
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Responsabilidad

Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.

Primera
40 %
8 de 20 válidas

Segunda
45 %
9 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	5 (25 %)	5 (25 %)
Pocas veces	4 (20 %)	3 (15 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
A veces	3 (15 %)	3 (15 %)
Casi siempre	4 (20 %)	4 (20 %)
Siempre	4 (20 %)	5 (25 %)

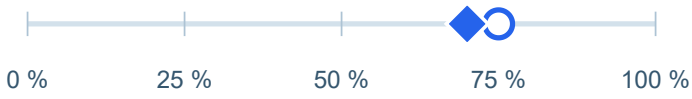
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Orientación al cliente

Cuando planteo una reclamación, la organización busca comprender lo ocurrido antes de proponer una solución.

Primera
75 %
15 de 20 válidas

Segunda
70 %
14 de 20 válidas



Cambio: -5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una menor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: +5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: -5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	1 (5 %)
Pocas veces	2 (10 %)	3 (15 %)
A veces	2 (10 %)	2 (10 %)
Casi siempre	8 (40 %)	8 (40 %)
Siempre	7 (35 %)	6 (30 %)

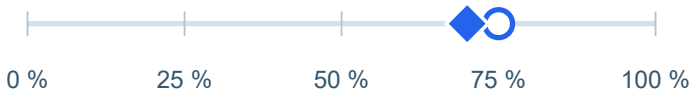
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Orientación al cliente

Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.

Primera
75 %
15 de 20 válidas

Segunda
70 %
14 de 20 válidas



Cambio: -5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una menor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: +5 puntos; Casi siempre: -5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	1 (5 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	2 (10 %)	3 (15 %)
Casi siempre	10 (50 %)	9 (45 %)
Siempre	5 (25 %)	5 (25 %)

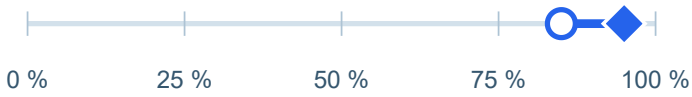
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Compromiso con la calidad

Cuando hay presión de plazo, la organización mantiene los requisitos de calidad acordados conmigo.

Primera
85 %
17 de 20 válidas

Segunda
95 %
19 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	1 (5 %)
Pocas veces	1 (5 %)	0 (0 %)
A veces	1 (5 %)	0 (0 %)
Casi siempre	13 (65 %)	14 (70 %)
Siempre	4 (20 %)	5 (25 %)

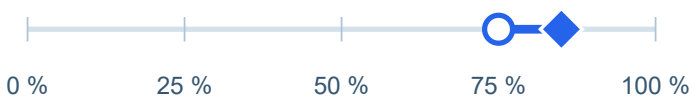
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Compromiso con la calidad

Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.

Primera
75 %
15 de 20 válidas

Segunda
85 %
17 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	1 (5 %)
Pocas veces	1 (5 %)	1 (5 %)
A veces	2 (10 %)	1 (5 %)
Casi siempre	7 (35 %)	8 (40 %)
Siempre	8 (40 %)	9 (45 %)

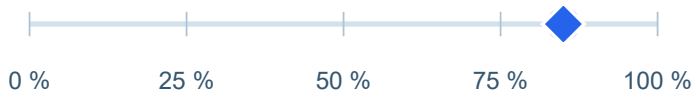
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Rigor

La organización comprueba conmigo los criterios que se utilizarán para aceptar el trabajo.

Primera
85 %
17 de 20 válidas

Segunda
85 %
17 de 20 válidas



Cambio: 0 puntos porcentuales

Lectura: La proporción de respuestas 4–5 se mantiene; puede haber cambios dentro de las cinco categorías. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	1 (5 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Pocas veces	1 (5 %)	1 (5 %)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	9 (45 %)	9 (45 %)
Siempre	8 (40 %)	8 (40 %)

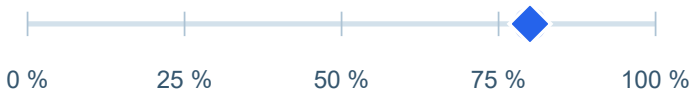
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Rigor

Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.

Primera
80 %
16 de 20 válidas

Segunda
80 %
16 de 20 válidas



Cambio: 0 puntos porcentuales

Lectura: La proporción de respuestas 4–5 se mantiene; puede haber cambios dentro de las cinco categorías. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)
Pocas veces	1 (5 %)	1 (5 %)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	10 (50 %)	10 (50 %)
Siempre	6 (30 %)	6 (30 %)

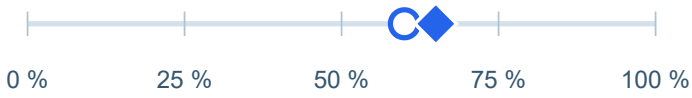
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Comportamiento ético

La organización me comunica los problemas de calidad que afectan a lo acordado, aunque le resulten desfavorables.

Primera
60 %
12 de 20 válidas

Segunda
65 %
13 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)
Pocas veces	3 (15 %)	3 (15 %)
A veces	3 (15 %)	2 (10 %)
Casi siempre	9 (45 %)	10 (50 %)
Siempre	3 (15 %)	3 (15 %)

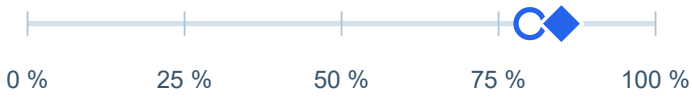
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Comportamiento ético

Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.

Primera
80 %
16 de 20 válidas

Segunda
85 %
17 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	1 (5 %)
Pocas veces	1 (5 %)	1 (5 %)
A veces	2 (10 %)	1 (5 %)
Casi siempre	9 (45 %)	9 (45 %)
Siempre	7 (35 %)	8 (40 %)

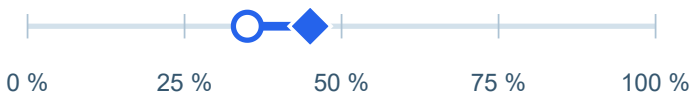
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Mejora continua

Después de resolver una incidencia, la organización consulta si la solución ha funcionado en mi caso.

Primera
35 %
7 de 20 válidas

Segunda
45 %
9 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)
Pocas veces	6 (30 %)	5 (25 %)
A veces	5 (25 %)	4 (20 %)
Casi siempre	3 (15 %)	4 (20 %)
Siempre	4 (20 %)	5 (25 %)

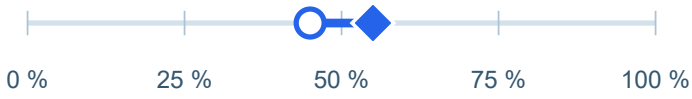
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Mejora continua

Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.

Primera
45 %
9 de 20 válidas

Segunda
55 %
11 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)
Pocas veces	4 (20 %)	3 (15 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
A veces	5 (25 %)	4 (20 %)
Casi siempre	5 (25 %)	6 (30 %)
Siempre	4 (20 %)	5 (25 %)

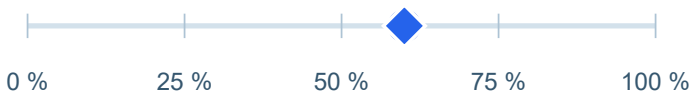
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Aprendizaje del error

Cuando se repite una incidencia en nuestra relación, la organización revisa qué ha ocurrido.

Primera
60 %
12 de 20 válidas

Segunda
60 %
12 de 20 válidas



Cambio: 0 puntos porcentuales

Lectura: La proporción de respuestas 4–5 se mantiene; puede haber cambios dentro de las cinco categorías. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

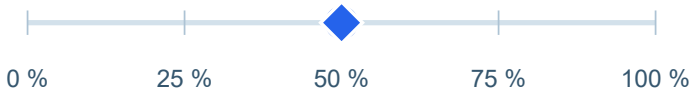
Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	4 (20 %)	4 (20 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	2 (10 %)	2 (10 %)
Casi siempre	7 (35 %)	7 (35 %)
Siempre	5 (25 %)	5 (25 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.

Primera	Segunda
50 %	**50 %**
10 de 20 válidas	10 de 20 válidas



Cambio: 0 puntos porcentuales

Lectura: La proporción de respuestas 4–5 se mantiene; puede haber cambios dentro de las cinco categorías. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

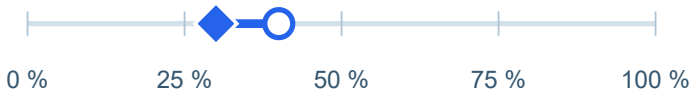
Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	4 (20 %)	4 (20 %)
Pocas veces	3 (15 %)	3 (15 %)
A veces	3 (15 %)	3 (15 %)
Casi siempre	7 (35 %)	7 (35 %)
Siempre	3 (15 %)	3 (15 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

La organización me facilita la información que necesito para cumplir nuestra parte del trabajo acordado.

Primera
40 %
8 de 20 válidas

Segunda
30 %
6 de 20 válidas



Cambio: -10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una menor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: +10 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: -5 puntos; Siempre: -5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	5 (25 %)	7 (35 %)
Pocas veces	4 (20 %)	4 (20 %)
A veces	3 (15 %)	3 (15 %)
Casi siempre	4 (20 %)	3 (15 %)
Siempre	4 (20 %)	3 (15 %)

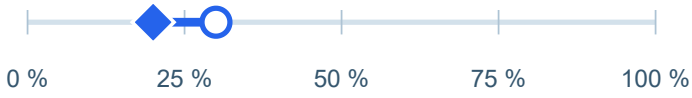
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Colaboración

Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.

Primera
30 %
6 de 20 válidas

Segunda
20 %
4 de 20 válidas



Cambio: -10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una menor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: +5 puntos; A veces: +5 puntos; Casi siempre: -5 puntos; Siempre: -5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	3 (15 %)
Pocas veces	6 (30 %)	7 (35 %)
A veces	5 (25 %)	6 (30 %)
Casi siempre	3 (15 %)	2 (10 %)
Siempre	3 (15 %)	2 (10 %)

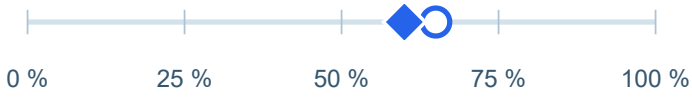
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Participación

Cuando advierto a la organización de un posible problema, recibo una respuesta.

Primera
65 %
13 de 20 válidas

Segunda
60 %
12 de 20 válidas



Cambio: -5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una menor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: +5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: -5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	3 (15 %)
Pocas veces	2 (10 %)	3 (15 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
A veces	2 (10 %)	2 (10 %)
Casi siempre	8 (40 %)	8 (40 %)
Siempre	5 (25 %)	4 (20 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Participación

Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.

Primera

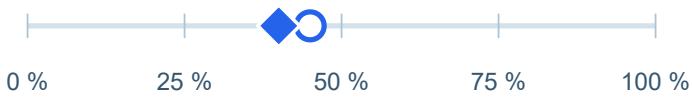
45 %

9 de 20 válidas

Segunda

40 %

8 de 20 válidas



Cambio: -5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una menor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: +5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: -5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	4 (20 %)	5 (25 %)
Pocas veces	3 (15 %)	3 (15 %)
A veces	4 (20 %)	4 (20 %)
Casi siempre	7 (35 %)	6 (30 %)
Siempre	2 (10 %)	2 (10 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Cuando la organización explica una decisión que afecta a nuestro acuerdo, aporta la información en la que se basa.

Primera
46,7 %
7 de 15 válidas

Segunda
60 %
9 de 15 válidas



Cambio: +13,3 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -6,6 puntos; Pocas veces: -6,7 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +13,4 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (13,3 %)	1 (6,7 %)
Pocas veces	3 (20 %)	2 (13,3 %)
A veces	3 (20 %)	3 (20 %)
Casi siempre	5 (33,3 %)	5 (33,3 %)
Siempre	2 (13,3 %)	4 (26,7 %)

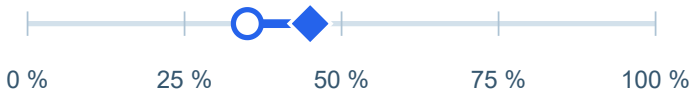
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 5.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 5.

Proveedores y subcontratistas · Decisiones basadas en evidencias

Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.

Primera
35 %
7 de 20 válidas

Segunda
45 %
9 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	2 (10 %)
Pocas veces	5 (25 %)	4 (20 %)
A veces	6 (30 %)	5 (25 %)
Casi siempre	4 (20 %)	5 (25 %)
Siempre	3 (15 %)	4 (20 %)

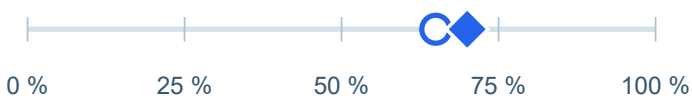
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Liderazgo y coherencia

La organización actúa de acuerdo con los compromisos de calidad que me ha comunicado.

Primera
65 %
13 de 20 válidas

Segunda
70 %
14 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	2 (10 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	2 (10 %)	2 (10 %)
Casi siempre	8 (40 %)	9 (45 %)
Siempre	5 (25 %)	5 (25 %)

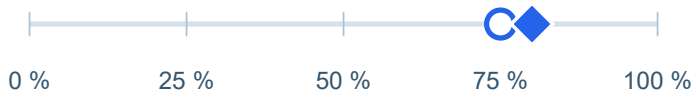
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Liderazgo y coherencia

Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.

Primera
75 %
15 de 20 válidas

Segunda
80 %
16 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	1 (5 %)	1 (5 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	2 (10 %)	1 (5 %)
Casi siempre	10 (50 %)	10 (50 %)
Siempre	5 (25 %)	6 (30 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Relaciones con partes interesadas

Cuando hay riesgo de incumplir un acuerdo entre nuestras organizaciones, revisamos conjuntamente los compromisos.

Primera

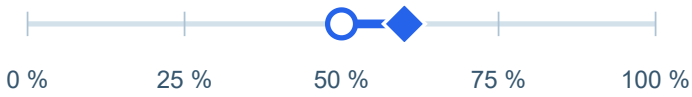
50 %

10 de 20 válidas

Segunda

60 %

12 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	2 (10 %)
Pocas veces	6 (30 %)	5 (25 %)
A veces	1 (5 %)	1 (5 %)
Casi siempre	8 (40 %)	9 (45 %)
Siempre	2 (10 %)	3 (15 %)

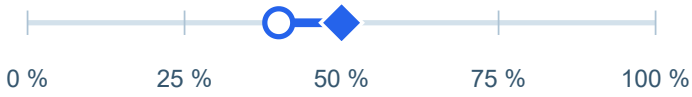
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Relaciones con partes interesadas

Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.

Primera
40 %
8 de 20 válidas

Segunda
50 %
10 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	5 (25 %)	5 (25 %)
Pocas veces	4 (20 %)	3 (15 %)
A veces	3 (15 %)	2 (10 %)
Casi siempre	4 (20 %)	5 (25 %)
Siempre	4 (20 %)	5 (25 %)

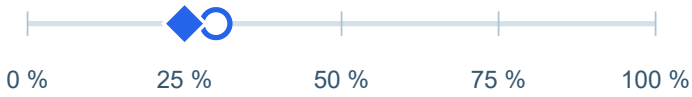
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Prevención y anticipación

Cuando la organización detecta un riesgo que puede afectar a nuestro acuerdo, me informa antes de que se produzca el problema.

Primera
30 %
6 de 20 válidas

Segunda
25 %
5 de 20 válidas



Cambio: -5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una menor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: +5 puntos; Casi siempre: -5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	3 (15 %)
Pocas veces	8 (40 %)	8 (40 %)
A veces	3 (15 %)	4 (20 %)
Casi siempre	5 (25 %)	4 (20 %)
Siempre	1 (5 %)	1 (5 %)

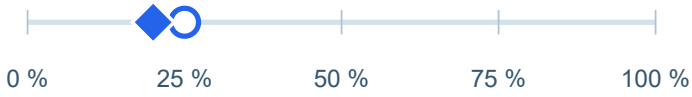
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Prevención y anticipación

Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.

Primera
25 %
5 de 20 válidas

Segunda
20 %
4 de 20 válidas



Cambio: -5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una menor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: +5 puntos; Casi siempre: -5 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	6 (30 %)	6 (30 %)
Pocas veces	4 (20 %)	4 (20 %)
A veces	5 (25 %)	6 (30 %)
Casi siempre	3 (15 %)	2 (10 %)
Siempre	2 (10 %)	2 (10 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Transparencia

Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.

Primera
55 %
11 de 20 válidas

Segunda
60 %
12 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	1 (5 %)

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Pocas veces	3 (15 %)	3 (15 %)
A veces	4 (20 %)	4 (20 %)
Casi siempre	5 (25 %)	5 (25 %)
Siempre	6 (30 %)	7 (35 %)

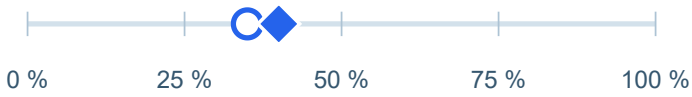
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Responsabilidad

Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.

Primera
35 %
7 de 20 válidas

Segunda
40 %
8 de 20 válidas



Cambio: +5 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: 0 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: 0 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	5 (25 %)	5 (25 %)
Pocas veces	5 (25 %)	4 (20 %)
A veces	3 (15 %)	3 (15 %)
Casi siempre	4 (20 %)	4 (20 %)
Siempre	3 (15 %)	4 (20 %)

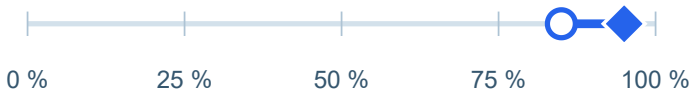
Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Compromiso con la calidad

Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.

Primera
85 %
17 de 20 válidas

Segunda
95 %
19 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: -5 puntos; A veces: 0 puntos; Casi siempre: +5 puntos; Siempre: +5 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	2 (10 %)	1 (5 %)
Pocas veces	1 (5 %)	0 (0 %)
A veces	0 (0 %)	0 (0 %)
Casi siempre	13 (65 %)	14 (70 %)
Siempre	4 (20 %)	5 (25 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Proveedores y subcontratistas · Mejora continua

Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.

Primera

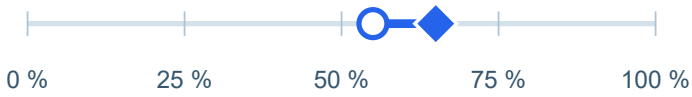
55 %

11 de 20 válidas

Segunda

65 %

13 de 20 válidas



Cambio: +10 puntos porcentuales

Lectura: En la segunda evaluación hay una mayor proporción que observa esta conducta con frecuencia. El cambio no prueba que una acción lo haya causado. Contrasta los registros y las condiciones de ambas evaluaciones.

Diferencia por categoría 1–5: Nunca: -5 puntos; Pocas veces: 0 puntos; A veces: -5 puntos; Casi siempre: +10 puntos; Siempre: 0 puntos. Los motivos sin valoración se excluyen de ambas bases.

Distribución completa en ambas evaluaciones

Respuesta	Primera · n (%)	Segunda · n (%)
Nunca	3 (15 %)	2 (10 %)
Pocas veces	2 (10 %)	2 (10 %)
A veces	4 (20 %)	3 (15 %)
Casi siempre	8 (40 %)	10 (50 %)
Siempre	3 (15 %)	3 (15 %)

Sin valoración · Primera: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.
Sin valoración · Segunda: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0.

Participación y bases

Parte interesada / conducta	Invitaciones	Recibidas	Numéricas válidas	Motivos sin valoración
Personal interno · Cuando se detecta un problema de calidad, se comunica a quienes necesitan conocerlo.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Cuando no podemos cumplir un compromiso, avisamos antes del plazo acordado.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Las reclamaciones recibidas se analizan antes de decidir su tratamiento.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Los requisitos de calidad siguen teniéndose en cuenta cuando existen presiones de plazo.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0

Parte interesada / conducta	Invitaciones	Recibidas	Numéricas válidas	Motivos sin valoración
Personal interno · Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Los trabajos se comprueban utilizando los criterios establecidos.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Se comunican problemas de calidad aunque hacerlo pueda resultar incómodo.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Cuando se implanta una mejora, se comprueba posteriormente si funciona.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Los errores se analizan para comprender lo ocurrido.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0

Parte interesada / conducta	Invitaciones	Recibidas	Numéricas válidas	Motivos sin valoración
Personal interno · Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Las áreas implicadas comparten la información necesaria para asegurar la calidad.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Las advertencias sobre posibles problemas de calidad reciben atención.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Antes de tomar decisiones relevantes se revisa la información disponible.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Las decisiones de la dirección refuerzan los comportamientos de calidad que comunica.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0

Parte interesada / conducta	Invitaciones	Recibidas	Numéricas válidas	Motivos sin valoración
Personal interno · Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Los compromisos acordados con otras organizaciones se revisan cuando existe riesgo de incumplimiento.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Cuando se identifica un posible problema, se revisa antes de que llegue a afectar al cliente.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Personal interno · Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0

Parte interesada / conducta	Invitaciones	Recibidas	Numéricas válidas	Motivos sin valoración
Personal interno · Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando surge una incidencia que afecta al servicio recibido, se me informa de ella.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando la organización prevé que no cumplirá un compromiso conmigo, me avisa antes del plazo acordado.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando planteo una reclamación, la organización busca comprender lo ocurrido antes de proponer una solución.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando hay presión de plazo, la organización mantiene los requisitos de calidad acordados conmigo.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0

Parte interesada / conducta	Invitaciones	Recibidas	Numéricas válidas	Motivos sin valoración
Clientes · Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · La organización comprueba conmigo los criterios que se utilizarán para aceptar el trabajo.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · La organización me comunica los problemas de calidad que afectan a lo acordado, aunque le resulten desfavorables.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Después de resolver una incidencia, la organización consulta si la solución ha funcionado en mi caso.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando se repite una incidencia en nuestra relación, la organización revisa qué ha ocurrido.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0

Parte interesada / conducta	Invitaciones	Recibidas	Numéricas válidas	Motivos sin valoración
Clientes · Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · La organización me facilita la información que necesito para cumplir nuestra parte del trabajo acordado.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando advierto a la organización de un posible problema, recibo una respuesta.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando la organización explica una decisión que afecta a nuestro acuerdo, aporta la información en la que se basa.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · La organización actúa de acuerdo con los compromisos de calidad que me ha comunicado.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0

Parte interesada / conducta	Invitaciones	Recibidas	Numéricas válidas	Motivos sin valoración
Clientes · Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando hay riesgo de incumplir un acuerdo entre nuestras organizaciones, revisamos conjuntamente los compromisos.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando la organización detecta un riesgo que puede afectar a nuestro acuerdo, me informa antes de que se produzca el problema.	20	20	15	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 5; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Clientes · Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0

Parte interesada / conducta	Invitaciones	Recibidas	Numéricas válidas	Motivos sin valoración
Clientes · Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando surge una incidencia que afecta al servicio recibido, se me informa de ella.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando la organización prevé que no cumplirá un compromiso conmigo, me avisa antes del plazo acordado.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando planteo una reclamación, la organización busca comprender lo ocurrido antes de proponer una solución.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando hay presión de plazo, la organización mantiene los requisitos de calidad acordados conmigo.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0

Parte interesada / conducta	Invitaciones	Recibidas	Numéricas válidas	Motivos sin valoración
Proveedores y subcontratistas · Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · La organización comprueba conmigo los criterios que se utilizarán para aceptar el trabajo.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · La organización me comunica los problemas de calidad que afectan a lo acordado, aunque le resulten desfavorables.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Después de resolver una incidencia, la organización consulta si la solución ha funcionado en mi caso.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando se repite una incidencia en nuestra relación, la organización revisa qué ha ocurrido.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0

Parte interesada / conducta	Invitaciones	Recibidas	Numéricas válidas	Motivos sin valoración
Proveedores y subcontratistas · Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · La organización me facilita la información que necesito para cumplir nuestra parte del trabajo acordado.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando advierto a la organización de un posible problema, recibo una respuesta.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando la organización explica una decisión que afecta a nuestro acuerdo, aporta la información en la que se basa.	20	20	15	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 5
Proveedores y subcontratistas · Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · La organización actúa de acuerdo con los compromisos de calidad que me ha comunicado.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0

Parte interesada / conducta	Invitaciones	Recibidas	Numéricas válidas	Motivos sin valoración
Proveedores y subcontratistas · Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando hay riesgo de incumplir un acuerdo entre nuestras organizaciones, revisamos conjuntamente los compromisos.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando la organización detecta un riesgo que puede afectar a nuestro acuerdo, me informa antes de que se produzca el problema.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0

Parte interesada / conducta	Invitaciones	Recibidas	Numéricas válidas	Motivos sin valoración
Proveedores y subcontratistas · Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Proveedores y subcontratistas · Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.	20	20	20	No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0
Socios · Cuando surge una incidencia que afecta al servicio recibido, se me informa de ella.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando la organización prevé que no cumplirá un compromiso conmigo, me avisa antes del plazo acordado.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando se acuerda una actuación, queda identificada la persona responsable de realizarla.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando planteo una reclamación, la organización busca comprender lo ocurrido antes de proponer una solución.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Antes de aceptar un encargo, se comprueban los requisitos de quien lo solicita.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando hay presión de plazo, la organización mantiene los requisitos de calidad acordados conmigo.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Parte interesada / conducta	Invitaciones	Recibidas	Numéricas válidas	Motivos sin valoración
Socios · Cuando un trabajo no cumple los criterios establecidos, se revisa antes de darlo por terminado.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · La organización comprueba conmigo los criterios que se utilizarán para aceptar el trabajo.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando se detecta una diferencia respecto al criterio establecido, se deja constancia de ella.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · La organización me comunica los problemas de calidad que afectan a lo acordado, aunque le resulten desfavorables.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando se desconoce un dato sobre la calidad, se indica que todavía no se dispone de él.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Después de resolver una incidencia, la organización consulta si la solución ha funcionado en mi caso.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando una mejora no produce el resultado esperado, se revisa la actuación.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando se repite una incidencia en nuestra relación, la organización revisa qué ha ocurrido.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Después de analizar un error, se comparte el aprendizaje con quienes pueden utilizarlo.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Parte interesada / conducta	Invitaciones	Recibidas	Numéricas válidas	Motivos sin valoración
Socios · La organización me facilita la información que necesito para cumplir nuestra parte del trabajo acordado.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando una actividad depende de varias áreas, se acuerda cómo coordinarla.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando advierto a la organización de un posible problema, recibo una respuesta.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando se propone una mejora, se comunica qué se ha decidido sobre ella.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando la organización explica una decisión que afecta a nuestro acuerdo, aporta la información en la que se basa.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando la información es insuficiente para decidir, se busca información adicional.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · La organización actúa de acuerdo con los compromisos de calidad que me ha comunicado.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando se comunica una prioridad de calidad, se concretan las actuaciones para llevarla a la práctica.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando hay riesgo de incumplir un acuerdo entre nuestras organizaciones, revisamos conjuntamente los compromisos.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

Parte interesada / conducta	Invitaciones	Recibidas	Numéricas válidas	Motivos sin valoración
Socios · Cuando cambia un requisito compartido, se informa a las partes afectadas.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando la organización detecta un riesgo que puede afectar a nuestro acuerdo, me informa antes de que se produzca el problema.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Antes de introducir un cambio en el trabajo, se revisan sus posibles efectos sobre la calidad.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando comunico un incumplimiento, la organización me informa de las actuaciones que va a realizar.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando cambian los requisitos de calidad de un trabajo o servicio, se confirman los nuevos criterios con las partes afectadas.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.
Socios · Cuando aporto una propuesta de mejora, la organización me comunica si la va a poner en práctica.	3	Protegido	Protegido	No podemos mostrar este resultado porque no hay suficientes respuestas para proteger la confidencialidad.

No sumes bases entre conductas: una persona responde a varias. Las ausencias y los motivos sin valoración no equivalen a «Nunca».

EKADE · Versión de revisión. No se modifican cuestionarios, escalas ni cálculos originales. Los nuevos análisis descriptivos están identificados. Exportado por el mismo servidor y motor de vistas que el explorador.