

KANPO KONTRASTERAKO JARRAIBIDEAK 2010

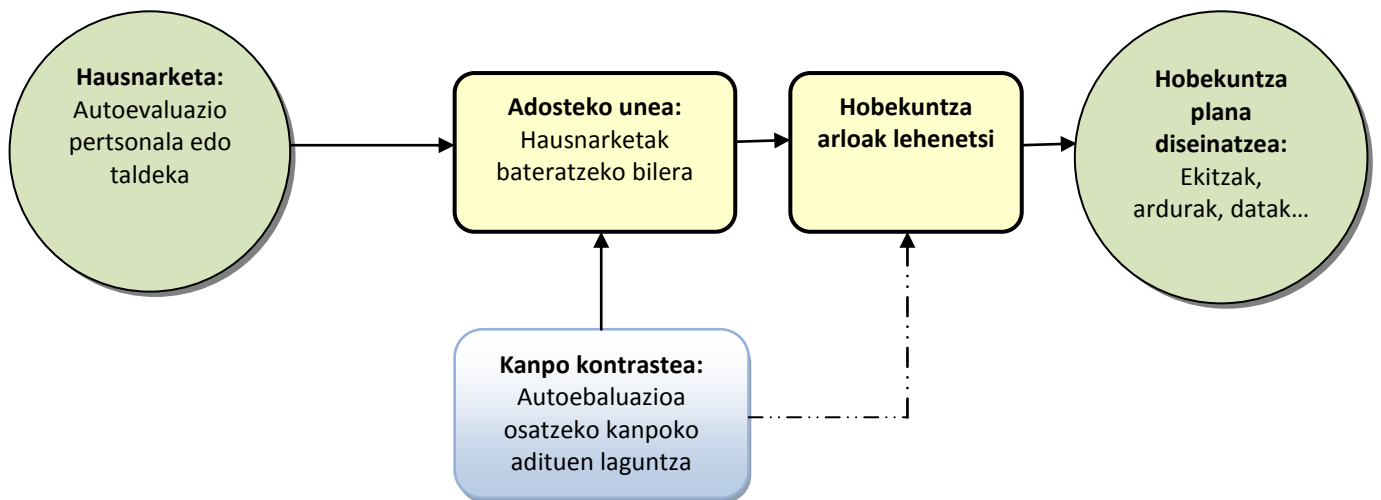
<u>1. KANPO KONTRASTEAREN XEDEA</u>	1. orr.
<u>2. KANPO KONTRASTEAREN FASEAK</u>	1. orr.
1. FASEA. Kanpo Kontraste Zerbitzua eskatzeko	2. orr.
2. FASEA. Kontrastea egiteko egunaren eta taldearen diseinua	2. orr.
3. FASEA. Dokumentazioa prestatu eta bidali	3. orr.
4. FASEA. Kanpo Kontrastearen garapena	4. orr.
5. FASEA. Kanpo Kontrastearen emaitza	4. orr.
<u>3. KONTRASTE.A ESKATZEN DUEN ERAKUNDEARENTZAT JARRAIBIDEAK</u>	5. orr.
<u>4. BIKAIN.TASUNAREKIN KONPROMISO DIPLOMA</u>	5. orr.
<u>5. KONFIDENTZIAL.TASUN KONPROMISO.A ETA JOKAERA KODE.A</u>	5. orr.
<u>ERANSKINA: ERAKUNDE.AREN EREDUA</u>	6. orr.

1. KANPO KONTRASTEAREN XEDEA

Kanpo Kontrastearen helburua erakundeari Bikaintasunaren bidean laguntza ematea da, zuzendaritza taldeari autoebaluazioa egiteko orduan ideiak eta iradokizunak emanez.

Erakundeak aurretik egindako gogoetan oinarrituz (autoebaluazioa egiteko hainbat ikuspegi erabiliz, galdetegia, proforma ikuspegia, Reder matrizea, etab.), EUSKALIT-eko Ebaluatzaile Taldeko kideek kanpoko ikuskera ematen dute, kudeaketan eta Bikaintasun ereduetan duten esperientzia eskainiz. Hurrengo irudian kontrastea jasotzeko momenturik egokiena islatu nahi izan dugu:

Autoebaluazio faseak eta kontrastea jasotzeko unerik egokiena:



Kontrastea egiteko momenturik egokiena “Adosteko unea” da. Hala ere, Kanpo kontrastea hobekuntza arloak lehenesteko orduan ere egin liteke.

Kontrastean zehar:

- Erakundeak eta ebaluatzaile taldeak egindako Autoebaluazioaren gainean egingo dute lan, esperientziak eta ikuspuntuak konpartituz eta Bikaintasunaren oinarrietan sakonduz.
- Guztien artean hobetzeko arloak identifikatuko dira eta haiei aurre egiteko moduei buruzko ideiak eta iradokizunak emango dira: Jardunbide onak, tresnak, prestakuntza, etab.
- Amaitzeko, egungo aurrerapen mailaren eta etorkizuneko aukeren balorazioa bilduko duen Ikuspegi Orokorra emango da.

Erakundeak ezarritako eskakizunak betetzen baditu, Kanpo kontrastearen ondoren hala nahi duten erakundeek Bikaintasunarekin Konpromisoa erakusten duen Diploma jaso ahal izango dute.

2. KANPO KONTRASTEAREN FASEAK

- 1. FASEA. Kanpo Kontraste Zerbitzuaren Eskaria
- 2. FASEA. Kontrastea egiteko egunaren eta taldearen diseinua:
- 3. FASEA. Dokumentazioa prestatu eta bidali
- 4. FASEA. Kanpoko Kontrastearen garapena
- 5. FASEA. Kanpoko Kontrastearen Emaiza

1. FASEA. Kanpoko Kontraste Zerbitzuaren Eskaria:

Kontrastea doakoa da EUSKALIT-en laguntzaile diren EAE-ko erakundeentzat. Eskaerak martxoaren 31 baino lehen jasoko dira www.euskalit.net webgunearen bitartez, hurrengo baldintzak bete ezker:

KANPO KONTRASTEAREN JASOTZEKO BALDINTZAK
A.- EUSKALIT-eko laguntzaile izatea.
B.- EAEko erakunde publiko edo pribatua edo negozio-unitate bat izatea, EFQM ereduaren irizpide guztietan kudeaketa autonomia baldin badu eta %50eko jarduera gutxienez EAE-n garatu ezker.
C.- Erakundeak kontrastea jaso aurretik kudeaketaren inguruan hausnarketa egin beharko du (autoebaluazioa eginez, dauden ikuspegi desberdinekin: galdetegia, pro-forma, REDER matrizea, etab.), gutxienez erakundeko zuzendaritza taldearen parte hartzearekin.

Oharra: Erakundeak Kontrastea jaso ondoren Bikaintasunaren konpromisoa eskuratu nahi badu, 4. Puntuazaltzen diren baldintzak bete beharko ditu.

2. FASEA. Kontrastea egiteko egunaren eta taldearen diseinua:

Kontrastea bi momentu desberdinetan jaso daiteke:

- **Ekainaren 1etik uztailaren 15erarte**
- **Irailaren 15etik urriaren 31rarte**

Kanpo kontrasterako eskaria jasotzean, erakundeak aukeratutako datei egokitzen saiatuko da EUSKALIT, beti ere prest dauden ebaluatzaile kopurua kontuan izanda. Datak ezarrita daudenean, EUSKALITek talderik egokiena diseinatuko du, erakundearen abaguneak kontuan izanik (sektorea, esperientzia, etab.). Kontraste taldeak 1-3 ebaluatzailez osatuta egongo dira, eta horien artean EUSKALIT-eko pertsona bat egon daiteke, ebaluatzaileek egiten duten lan berbera eginez.

Ebaluatoriko erakundeari zein ebaluatzaileei galdetzen zaie ebaluazio lana baldintzatu dezakeen inolako interes gatazkarik dagoen (konpetentzia zuzena, senidetasuna, etab.) eta horrela balitz ebaluatzailea edo ebaluatzaileak aldatu egingo liriteke. Ebaluatzaileek konfidentziasun-konpromisoa sinatu beharko dute Kanpo kontrastearen parte hartu ahal izateko.

3. FASEA. Dokumentazioa prestatu eta bidali

Zerbitzuak irauten duen bitartean erakundea laguntzera joango den Kanpo kontraste taldeak oinarriztat hartuko duen dokumentazioa izango da, baina oso garrantzitsua da esatea ebaluatzaile taldeak ez duela dokumentazioaren ebaluaziorik egiten, eta, ondorioz, ebaluatzaileak fase honetan izango duen lana ez da 3-4 ordutik gorakoa izan behar. Ebaluatzaileei dokumentazioa aurretik emango zaie, erakundera heltzen direnean haren kudeaketaren alderdi garrantzitsuenak ezagutu ditzaten.

Jasoko den dokumentazioa erakundearen aurrerapen mailaren arabera izango da.

Erakundearen lehen autoebaluazioa baldin bada
Ebaluatzaileak erakundea ulertzeko oinarrizko informazioarekin osatuko da (jardueren deskribapena, produktu edo zerbitzu nagusiak, bezero nagusiak, etab.).
Erakundeak aurretik autoebaluazioaren bat egin baldin badu, 4 dokumentu hauek bidali beharko ditu:
1. Dokumentua: Erakundearen eredia Erakundearen ereduaren gidoia dokumentu honen azkeneko orrian dago
2. Dokumentua: Dokumentazio osagarria 20 orriko dokumentazio osagarria. Honako hauek izan daitezke: <ul style="list-style-type: none"> - Organigrama - Prozesuen mapa, Funtsezko Prozesuak identifikatuz. - Plan estrategikoaren eta Kudeaketa planaren laburpena. - Adierazle nagusiak, beraien emaitzekin (aginte koadroa, adibidez).
3. Dokumentua: Azken aurreko autoebaluazioa (normalean iazko urtekoa)
4. Dokumentua: Kanpo Kontrastean erabiliko den autoebaluazioa

Dokumentazioaren bidalketa Kontrastea jasotzen den hilabetearen arabera da:

Kontrastea jasotzeko eguna	1,2,3 dokumentuen bidalketa	4 Dokumentuaren bidalketa
Ekainaren 1etik uztailaren 15erarte	Kontrastea baino 30 egun lehenago	
Irailak 15etik urriaren 31rarte	Uztailak 1 baino lehen	Kontrastea baino 20 egun lehenago

Dokumentazioa PDFn bidaliko dira irakurketa eta inprimatzea errazteko.

EUSKALIT-ek dokumentazioa osoa eta ez gehiegizkoa izatea egiaztatuko du, eta on ikusia emango dio.

4. FASEA. Kanpo Kontrastearen Garapena

Ebaluatzaile taldeak laguntza bere borondatez eta izaera altruistaz eskainiko du, lan horregatik inolako ordainketarik jaso gabe, eta erakundearekin batera jardunaldi 1 edo 2 igaroko ditu. Kanpo kontrastearen agenda diseinatzeko kontuan izango da, batez ere, erakundeko kudeaketaren aurrerapen maila. Kontrastea egin aurretik EUSKALIT-ek agenda orientagarria emango die ebaluatzaile taldeari eta erakundeari.

Tarte horretan, ereduaren eduki teorikoak hobeto interpretatzen eta autoebaluazioa osatzen lagunduko dute, beti ere hurbiltasunez eta era konstruktiboan. Kanpo kontrasteak helburu bikoitza du:

- Erakundeko zuzendaritza taldeari laguntza ematea, kudeaketa hobetzeko ideiak eta iradokizunak emanez, autoebaluazioaren esparruan.
- Bikaintasun Ereduarekiko duen aurrerapen mailaren balorazio kualitatiboa egitea.

Elkarrekin egindako lan saioetan, erakundeko pertsona batek kudeaketa praktiken aurkezpena egingo du, irizpide bakoitzaren arabera, eta idazkari lana egingo du, ordenagailua eta proiektorea erabiliz, eta “kontraste taldearen” eta erakundeko zuzendaritza taldearen artean autoebaluazioaren dokumentua era adostuan beteko dute. Erakundeak, era espontaneoan egin ditzakeen ekarpen guztiak kudeaketa-praktikak hobeto ezagutzen lagunduko dute. Hori dela eta, Kanpo kontrasteak irauten duen bitartean, ekarpen nagusiak zuzendaritza taldeak egingo ditu, eta ebaluatzaileen feed back-ak haiek osatuko ditu.

FASE 5. Kanpoko Kontrastearen Emaitza

Kontrastearen emaitza erakundearen ikuskepi orokorra emango duen dokumentua izango da (2 edo 3 orrialdekoa). Bertan Bikaintasun ereduaren 9 irizpideak bilduko dira, erakundearen indargune eta hobetu beharreko arlo nagusiak azpimarratuz. Dokumentu honen helburua erakundeak egindako autoebaluazioa osatzea da.

Oso garrantzitsua da ikuspegi orokorrari buruzko dokumentu horretan adieraztea ebaluatzaile taldeak nola ikusten duen erakundea, etorkizunean eman beharreko pausoei dagokienez, adibidez, bi edo hiru urteko epean kanpo ebaluaziora edo beste kanpo kontraste batera aurkezteko aukera, etab..

3. KONTRASTE.A ESKATZEN DUEN ERAKUNDEAREN KONPROMISOAK:

Erakundearen ardura da Kontrastean parte hartzen duten pertsonen zerbitzu hori behar bezala ezagutzea eta, gainera:

- Erakundeko zuzendaritza taldeak une oro hartu beharko du parte, kontrasteak irauten duen bitartean-
- Erakundeak, ebaluatzaile taldeak bere lana burutu ahal izateko behar duen informazio guztia eman beharko du, beraien azken autoebaluazioaren dokumentua, hobekuntza plana eta emaitzen irizpideak kontuan izanik garrantzitsua izan daitekeen informazio oro: bezeroen satisfazioa, pertsonen satisfazioa, datu ekonomikoak, etab.
- Erakundeak 2 urte jarraian kontrastea eskatu nahi zango balu, aldez aurretik EUSKALITeri bidali beharko dio hobekuntza plana, urte batetik bestera egindakoak azaltzeko.

4. BIKAINTRASUNAREKIN KONPROMISO DIPLOMA

Erakundeak honako eskakizun hauek betetzen baldin baditu, Kanpo kontrastea egin ondoren Bikaintasunarekin Konpromisoa erakusten duen Diploma jaso ahal izango du:

- Erakundeko Zuzendaritza taldeko kide bat, gutxienez, EUSKALIT-eko Ebaluatzaile klubeko kidea da.
- Erakundeak hiru autoebaluazio egin ditu gutxienez, azkena, behintzat, REDER matrizea erabiliz. Ebaluatzaile taldeak baieztatuko du behar besteko dedikazioa eskainiz eta behar den zuzentasunarekin egin dela.
- Zuzendaritza Taldeak Bikaintasun Ereduari buruzko prestakuntza jaso du.
- Ebaluatzaile taldeak egiaztatu du erakundearen zuzendaritzak Bikaintasunarekin konpromisoa duela.

Diploma hau jasotzetik bi urtera balio galduko du. Momentu horretan, erakundeak kanpo ebaluazioa edo beste kanpo kontraste bat eskatu ahal izango du.

Talde ebaluatzaileak erakundeari momentu horretan duen egoera islatzen saiatuko da. Horrela, hurrengo urtean kanpo ebaluazio bat eskatzeko duen egoera azalduko dio.

5. KONFIDENTZIALTASUN KONPROMISOA ETA JOKAERA KODEA

EUSKALIT-eko Kanpo kontraste talde bateko kide diren pertsonen adierazi behar dute ez dutela inolako bateraezintasun pertsonalik edo profesionalik erakundearekin, eta prozesuan zehar jaso dezaketen informazioari buruzko konfidentzialtasun konpromisoa sinatu behar dute. Halaber, ebaluatzaileek dokumentu honetan biltzen den jokaera kodea errespetatu behar dute.

ERANSKINA: ERAKUNDEAREN EREDUA

10 atalek osatzen dute erakundearen eredia. Atal bakoitzean puntu batzuk agertzen dira. Ez da derrigorrezkoa puntu guztiak garatzea baina bai atal bakoitzari buruz aritzea. 2-5 orriko dokumentua izan daiteke.

1. AURKEZPENA

Sartu daiteke:

- Erakundearen izena
- Hasiera urtea
- Jarduera-sektorea
- Erakundearen Xedea eta balioak
- Estructura edo/eta organigrama
- Lan-gune edo eraikin desberdinen kopurua eta helbidea

2. PRODUKTU ETA ZERBITZUAK / BEZEROAK

Sartu daiteke:

- Zerbitzu edo produktu nagusiak (deskribapena, kopurua edo motak, etorkizunean izango duten garrantzia, kostu edo diru-sarrerengatik duten garrantzia...)
- Gaurko eta biharko bezeroak (deskribapena, kopurua edo motak, etorkizunean izango duten garrantzia, diru-sarrerengatik duten garrantzia, hauen beharrianak...)
- Beste interes talde batzuk

3. JABEGOIA

Sartu daiteke:

- Figura juridikoa: Sozietate anonimoa, kooperatiba, sozietate publikoa...
- Akziodun/jabe/patronatu mota, kopurua...
- Erakunde independentea/ talde baten parte (honekin duen harremana, kudeaketa gaitasuna edo autonomia)

4. MERKATUA / LEHIAKIDEAK / INGURUNEA

Sartu daiteke:

- Gaurko merkatua eta etorkizunean izan daitezkeenak (deskribapena, merkatu-kuota, etorkizuneko garrantzia)
- Lehiakideak (kopurua, lehiakide mota eta garrantzitsuenen izenak)

5. ALIATUAK ETA HORNITZAILEAK

Sartu daiteke:

- Definizioa, kopurua, garrantzitsuenak eta erakundea zertan laguntzen duten.

6. GIZARTEA

Sartu daiteke:

- Gizartearen definizioa, erakundeak gizartean dituen eraginak

7. LIDERGOA ETA PERTSONAK

Sartu daiteke:

- Langile kopurua (zuzendaritza taldea, prozesu arduradunak, pertsonala, aldi baterako langileak eta guzti hauek nola banatzen diren jardueretan edo lan-zentroetan
Lidergoaren definizioa eta lider kopurua, organigraman nola banatzen diren
- Kudeaketarako bilera egitura

8. BIKAINTRASUNAREN BIDEA

Sartu daiteke:

- Ziurtagiriak, aitortzak, errekonozimenduak, sariak, jasotze urteak.

9. BERRIKUNTZA ETA ETENGABEKOK HOBKUNTZA

Sartu daiteke:

- Aldaketaren kudeaketa
- Proiektuen kudeaketa
- Ideia, hobekuntza talde, iradokizun, kexa eta erreklamazioen kudeaketa
- Autoebaluazioak
- Berrikuntzarako dagoen ikuspegia (Enfokea): Definizioa, ardurak, adierazleak...

10. ERRONKA ESTRATEGIKOAK ETA EMAITZA KLABEAK

Sartu daiteke:

- Ikuskera (Bisioa)
- Erronka estrategikoak
- Arrakastarako aldagai kritikoak / lehiakortasunerako abantailak
- Emaizta klabeak (ekonomikoak eta ez ekonomikoak)