



KANPO EBALUAZIO ZERBITZUA ESKATZEKO OINARRIAK

2023



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

EKONOMIAREN GARAPEN,
JASANGARRITASUN
ETA INGURUMEN SAILA

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO
ECONÓMICO, SOSTENIBILIDAD
Y MEDIO AMBIENTE

KUDEAKETA AURRERATUA
EUSKALIT
GESTIÓN AVANZADA

1. [EBALUATZEKO ERABILIKO DEN EREDUA](#)
2. [KANPO EBALUAZIO ZERBITZUAREN HELBURUA](#)
3. KANPO EBALUAZIO ZERBITZUA ESKATZEKO [BALDINTZAK](#)
4. EBALUAZIO-[PROZESUA](#)
 - 4.1 - Kanpo ebaluazioa eskatzea eta honen onarpena
 - 4.2 - Ebaluazio-taldearen diseinua eta elkarrizketa-egunak finkatzea
 - 4.3 - Dokumentazioa: zer eta nola aurkeztu eta honen errebisioa
 - 4.4 – Ebaluazio-txostena
5. [AINTZATESPENAK](#)
6. [EGUTEGIA](#)
7. [KONFIDENTZIALTASUNA](#)
8. [KUDEAKETA-GIDAREN HEZURDURA](#)

Dokumentu honen helburua EUSKALITeko Kanpo Ebaluazio zerbitzua eskatu nahi duten erakundeek jarraitu beharko dituzten baldintzen eta xehetasunen berri ematea da.

1.- EBALUATZEKO ERABILIKO DEN EREDUA

Ebaluazioa egiteko eredu edo erreferentzia gisa **2023ko Kudeaketa Aurreratuaren Eredua** erabiliko da. <https://www.euskalit.net> webgunean dago eskuragarri.

2.- KANPO EBALUAZIO ZERBITZUAREN HELBURUA

EUSKALITen Kanpo ebaluazioaren helburua Euskadiko Autonomia Erkidegoko erakundeei lehiakortasunerako bidean laguntzea da.

Ebaluatutako erakundeek jasotzen duten balio nagusienetako bat kanpo ebaluazio-talde independenteak egindako txostena da, eta bertan, erakunde horrek kudeaketan dituen indarguneak eta hobetzeko arloak adierazten dira.

Gainera, aintzatespena lortzen dutenean, ebaluatutako erakundeek [Kudeaketa Aurreratuaren Klubean](#) sartu ahal izango dira. Klub honetan Kudeaketari sariak jaso dituzten 300 erakunde baino gehiago daude.

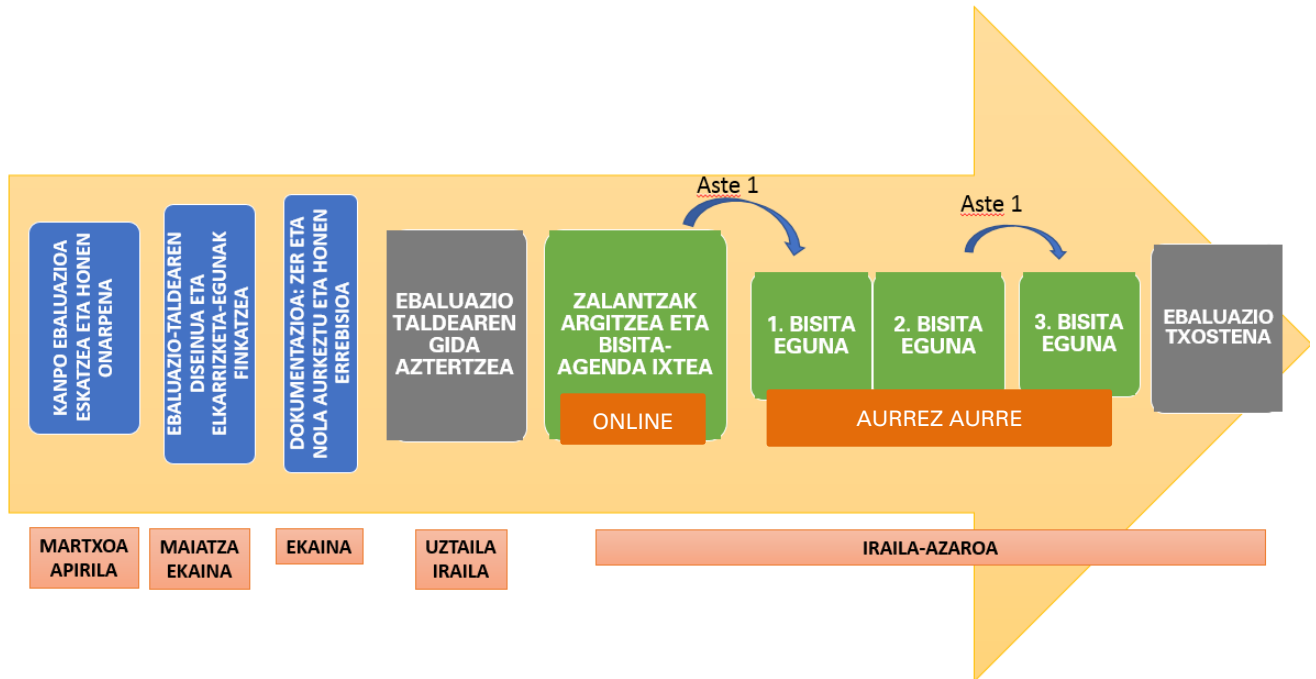
3.- KANPO EBALUAZIO ZERBITZUA ESKATZEKO BALDINTZAK

Ezinbestekoa da erakundeak ondoren adierazten diren baldintzak betetzea:

- A. Kanpo ebaluazio zerbitzua, 5 langile edo gehiago duten **Euskadiko Autonomia Erkidegoko** erakunde publiko edo pribatu guztiek eska dezakete, eta baita Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren elementu guztietan kudeaketa autonomia nahikoa duten eta %50eko jarduera gutxienez EAE-n garatzen duten erakunde handien negozio unitateek ere.
- B. **Beharrezkoa da EUSKALITeko laguntzailea izatea**. Ikusi ondorengo webgunean baldintzak eta kuotak: <https://www.euskalit.net/eu/laguntzaile/nola-egin-laguntzaile.html>
- C. Eskaera egin duen erakundeko zuzendaritza taldeak, kudeaketa eredu eta tresna aurreratueta behar adina prestakuntza jasota izan beharko du, eta erakundeko zuzendaritzak Kudeaketa Aurreratuarekin konpromisoa izan beharko du. Horrez gain, beharrezkoa izango da **erakundean kudeaketa ardurak dituen pertsona bat gutxienez EUSKALITeko Ebaluazio Klubeko kide izatea eta azken bost urteetan EUSKALITeko kanpo ebaluazio prozesuan parte hartu izana**. Horrela ebaluazio-prozesua eta zerbitzu horren ezaugarriak barrutik ezagutuko ditu (baldintza hau aurreko urteetan betetzea komeni da, eta ez ebaluazioa eskatzen den urte berean).
- D. Hiru aldiz, **gutxienez, kudeaketa orokorrari buruzko gogoetak/autoebaluazioak** eginak izan behar ditu, behar adinako dedikazioarekin eta zorrotasunez. Gogoeta orokorretako **azkena**, gutxienez, **Kudeaketa Aurreratuaren Ereduarekin** egina izango da.
- E. Gutxienez **bi hausnarketa estrategikoko ziklo eginda izatea**, eta azkena indarrean egotea gaur egun.
- F. Erakundeko **bezero eta pertsonen (langileen) gogobetetzea gutxienez bi aldiz neurtu izana** (inkestak, talde fokalak, elkarrizketak, etab. erabiliz), eta horren ondorioz sortutako **hobekuntzarako ekintzak** martxan jarrita izatea.
- G. **Gizartea interes-taldea zehaztuta izatea** eta gizartearekiko konpromisoa eta ingurumen jasangarritasuna kudeatzeko helburu, sistema, prozesua, plan, talde... batzuk izatea.
- H. **Berrikuntza** kontzeptua definituta izatea eta hura kudeatzeko helburuak, sistema, prozesua, plana, taldea... izatea.
- I. Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren 5 ekintza-elementuetan (Estrategia, Bezeroak, Pertsonak, Gizartea eta Berrikuntza) **adierazleak eta helburu garrantzitsuak kudeatzea**. Estrategia, Bezeroak eta Pertsonak elementuen kasuan, gutxienez azken hiru urteetan, eta horren ondoriozko hobekuntza-ekintzak (ebidentziak) abian jarri izana.

Interesatutako erakundeak, EUSKALITek edo beste erakunde batek egindako Kanpo Ebaluazio prozesua jaso badu, **gutxienez 12 hilabete igaro beharko dira ebaluazio horren eta ebaluazio berrirako dokumentazioa aurkezteko daten artean**. 12 hilabete horiek arrazoizko epea dira erakundeak, aurretiazko ebaluazio horretatik sortutako hobekuntza plana martxan jartzeko.

4. EBALUAZIO PROZESUA



1 - Kanpo ebaluazioa eskatzea eta honen onarpena

Erakundeko zuzendaritzak **KANPO EBALUAZIO-ZERBITZUAREN ESKAERA** formularioa bete beharko du (EUSKALITen webgunean), eta **ebaluazio-prozesuaren baldintzak onartu**.

Eskaera jasotakoan, erakundeak berrespen-mezu elektronikoko automatiko bat jasoko du, eta egun gutxi berru EUSKALIT erakunde bakoitzarekin harremanetan jarriko da, ebaluazio-baldintzak betetzen direla baieztatzeko eta ebaluazio-prozesuari buruzko zalantzak argitzeko. Harreman hori egin ondoren, EUSKALITek Kanpo Ebaluazio Zerbitzua emango dela baieztatuko du.

2 - Ebaluazio-taldearen diseinua eta elkarrizketa-egunak finkatzea

Ebaluazioak EUSKALITeko Ebaluazio Klubeko kideen parte-hartzearekin egiten dira. Ebaluazio kluba, Kudeaketa Aurreratuaren ereduan eta tresnetan prestakuntza eta esperientzia sendoa duten sektore guztietako profesionalak osatzen dute. Aditu horiek modu erabat altruistan aritzen dira EUSKALITekin lankidetzan zerbitzu hau emateko orduan.

EUSKALITek, eskaera egin duen erakundea ebaluatzeko talderik egokiena diseinatuko du, eta erakundeak oniritzia emango dio proposatutako ebaluazio taldeari. Erakundeak taldeko pertsonaren baten aldaketa eskatu ahal izango du, ebaluazio lana baldintzatu dezakeen bateraezintasun argirik badago (zuzeneko lehia, ahaidetasuna, etab.). Bateraezintasun hori EUSKALITek egiaztatu beharko du. Ezin izango da talde oso bat baztertu, adibidez: aholkularitza enpresa batetik, ikastetxe publikoetatik edo pribatuetatik edo sektore batetik... datozenak.

EUSKALITek, kideen ezagutzak eta esperientzia orekatuz diseinatuko ditu ebaluazio taldeak (4-8 ebaluatzaile).

Ebaluazio taldeek, seniorraren lekua beteko duen pertsona bat izango dute, kudeaketan eta ebaluazioetan eskarmentu handia duena, eta baita ebaluazioan esperientzia duten beste bi edo hiru pertsona ere. EUSKALITek ahalegina egingo du, ebaluazio guztietan, ebaluatutako erakundearen jarduera sektorea ezagutzen duten bi pertsona, gutxienez, parte har dezaten. Kudeaketa aurreratuko tresnei dagokien ezagutza hedatzeko, EUSKALITek Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren eta ebaluazio prozesuaren ezagutza nahikoa duten Ebaluazio Taldeko beste kide batzuk aukeratuko ditu.

Gainera, EUSKALITeko Klubeko kide batek ebaluatzaile-behatzailearen lana egingo du, ebaluazio taldearen eta zerbitzua eskatu duen erakundearen arteko harremanak koordinatuz, eta taldea eta EUSKALITen artekoak lotuz.

EUSKALITek ebaluazio-taldearen eta zerbitzua eskatzen duen erakundearen arteko koordinazio-lanak egingo ditu, eta kanpo ebaluazioa ezarritako prozesuaren arabera garatzen dela bermatuko du.

Ebaluazio-egunetarako datei dagokienez, EUSKALITek adostuko du eguna ebaluazio-taldearen eta ebaluatutako erakundearekin batera.

3 - Dokumentazioa: zer eta nola aurkeztu eta honen errebisioa

Ebaluazioaren helburua erakundeari lehiakortasunaren bidean laguntza ematea denez, eta horretarako ebaluazio taldeak erakundearen indarguneak eta zer hobetuak jasotzen dituen ebaluazio-txostena egin behar duenez, oso garrantzitsua da taldeak erakundearen jarduerak/prozesuak/produktuak, egitura, lehentasunak, egiteko moduak, estrategiak, emaitzak, etab. ondo jaso eta ulertzea.

Horretarako, erakundeak kudeaketa-gida izeneko dokumentua bete beharko du, eta honen kopia elektronikoa bidaliko dio EUSKALITi, aurrerago adierazitako epea amaitu baino lehen.

Kudeaketa-gida da ebaluazio taldeak bisita aurretik aztertuko duen dokumentua, eta beraz, erakundeari buruzko informazio garrantzitsuena jaso beharko du: Lehentasunak, jarduerak/produktuak/zerbitzuak, erakundearen egitura, 5 elementuetan dauden kudeaketa praktikak, emaitza nabarmenenak, etab. Dokumentu hau prestatzeko ez da "ebaluatzaile aditua" izan behar, baina garrantzitsua da noski erakundea ondo ezagutzea eta Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren egitura eta logika ulertzea.

KUDEAKETA-GIDA (<i>Ikusi egitura dokumentu honen 8. Atalean</i>)	
ERAKUNDEAREN AURKEZPENA	3 orrialde gehienez
BIDEOAK: (AUKERAN). Erakundearen proiektu, dinamika edo gaien alderdi interesgarriak azaltzeko eta kudeaketa-gidan jasotakoak osatzeko bideoak izan daitezke. Dokumentu batean bideoen estekak eta horietako bakoitzaren edukiaren laburpena aurkeztu daiteke.	Gehienez ere 10 minutu– Estekak dituen orrialde gehigarri bat
EKINTZAKO ELEMENTUAK ETA EMAITZAK EMAITZEN LOGIKA	25 orrialde gehienez
KUDEAKETA TRESNAK: Erakundeak, kudeaketaren eguneroko jardunean erabiltzen dituen dokumentuak (edo estraktuak).	50 orrialde gehienez

AURKIBIDE OROKORRA ETA ERANSKINEI DAGOKIENA	Bakoitzak orrialde gehigarri bat gehienez
TERMINOEN GLOSARIOA	Orrialde gehigarri bat gehienez.

FORMATUA

Dokumentazioa **PDF formatuan** bidaliko da, ongi ikusten eta inprimatzen dela bermatzeko.

Maketazioa: DIN A 4 (210 x 297 mm), Arial 10 pt (edo antzekoa) testu guztietan eta 9 pt grafikoetan, lerroarte arrunta eta gutxieneko marjina 1 cm ezkerrean eta eskuinean, eta 1,5 cm gutxienez goian eta behean. Orri guztiak zenbakituak egongo dira, bata bestearen ondoren.

Ebaluatutako erakundeak, ebaluatu beharreko dokumentuen artean ezin izango du bere erakundeko webgunera edo beste edozein lekutara loturarik sartu. Ebaluazio taldeak kontuan izatea nahi den informazio guztia aurkeztutako dokumentazioan sartu beharko da.

Hizkuntza: Euskara edo gaztelania. Bere eguneroko jardueran (bileretan, dokumentazioetan, etab.) euskara erabiltzen duten erakundeek, beren memoria euskaraz aurkeztu beharko dute, eta bisita ere euskaraz izango da.

Erakundeak bermatu beharko du gida paperean inprimatzean goiko baldintzak betetzen direla.

BERRIKUSKETA

Dokumentazioa egokia ez bada, zerbitzua behar bezala eman ahal izateko egin behar diren aldaketen berri emango dio EUSKALITek erakundeari, bai eta zuzenketa horiek zein egunetan bidali behar diren ere.

Kudeaketa-gidaren oinarritzko dokumentua den arren, bisita da ebaluazioaren unerik garrantzitsuenak.

Hori dela eta, erakundeak zeregin aktiboa izan behar du taldeak erakundearen funtzionamendua ondo ezagutu dezan. Eta taldeari kudeaketa-gidan sartu ezin izan duen informazio guztia eman beharko dio (planteamenduen hedapena, emaitzen atalean jaso ez diren beste adierazle batzuk...).

Ebaluazio-prozesuari buruzko xehetasun gehiago izateko, garrantzitsua da “**Kanpo ebaluaziorako jarraibideak**” dokumentua irakurtzea.

4 – Ebaluazio-txostena

Ebaluazio-bisiten ostean, ebaluazio-taldeak ondorengoa jasotzen duen **ebaluazio-txostena** burutuko du:

- Erakundearen ikuspegia, indargune nagusiekin eta lehentasunezko zer hobetuekin.
- Indargune eta hobekuntza arlo **garrantzitsuenak** Kudeaketa Aurreratuaren Elementu bakoitzean.
- Erakundearen kudeaketaren aurrerapen maila, Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren 6 elementuetan eta 23 azpi-elementuetan, “OTGA-BIDA” eskala jarraituz: Oinarritzkoa, Tartekoa, Garatua eta Aurreratua”.

EUSKALITek ebaluazioa jaso duen erakundearekin harremanetan jarriko da, emaitza komunikatzeko eta ebaluazio-txostena bidaltzeko.


Ebaluazio-txostena eta ebaluazio-taldeak adostutako balorazioa behin betikoak dira. Beraz, ez bi hauen berrikuspenik egingo.

EUSKALITek aukera emango du ebaluazio-taldeak, ebaluatutako erakundeak eta EUSKALITek, ebaluazioa amaitu eta gero biltzeko aukera izan dezaten, ohar gehigarriak aurkeztu ahal izateko edo txostenaren edo ebaluazio prozesuaren zalantzaren bat argitzeko. Hala ere, Kanpo Ebaluazioaren oinarrien betetzeari buruzko edozein arazo, desadostasun edo zalantza, ebaluazioaren amaierako emaitza jakinarazi aurretik adierazi beharko zaio EUSKALITi. EFQMek, EFQM Excellence Award izenekoan erabiltzen duenaren antzekoa den jarraibide horrek ebaluazioaren emaitzaren independentzia bermatzen du, eta kanpo ebaluazio eskaera egiteko unean erakundeek hura onartzen dutela eta ebaluazio taldeek konfidentzialtasun dokumentua sinatzean ere onartzen dutela adierazten du.

5. AINTZATESPENAK

Kanpo ebaluazioa egin ondoren, erakundeak, Eusko Jaurlaritzak Kudeaketa Aurreratuari ematen dion aintzatespena jasoko du, Kudeaketan duen aurreratze mailaren arabera:

OINARRIZKOA			TARTEKOA		GARATUA		AURRERATUA		
0	1	2	1	2	1	2	1	2	3



Ebaluazioaren emaitza argitara eman ahalko dute bai erakundeak bai EUSKALITek, EUSKALITek erakundeari emaitza horren berri ematen dion une beretik.

6.- EBALUAZIO-PROZESUAREN EGUTEGIA

DATAK	JARDUERA
<u>2023ko apirilaren 5era arte</u>	EUSKALITeko webgunean dagoen Kanpo Ebaluazio zerbitzua eskatzeko azken eguna: www.euskalit.net webgunean dagoen formularioa betez
<u>Ekainak 30</u>	Ebaluatu beharreko kudeaketa-gida EUSKALITeko web aplikaziora pdf formatuan igotzeko azken eguna.

<u>Uztaila-iraila</u>	Ebaluazio-taldeak erakundearen dokumentazioa aztertuko du
<u>Urria-azaroa</u>	Ebaluatutako erakundeari bisita eta zuzendaritza-taldeari eta gainontzeko pertsonei elkarrizketak
<u>Abendua</u>	Kudeaketa Aurreratuari aintzatespenak emateko ekitaldia.

7.- KONFIDENTZIALTASUNA

EUSKALITek konfidentzialtasun osoz gordeko ditu ebaluatutako erakundearen izenak eta ebaluazio-txostenak. Informazio hori, ebaluazio taldeak edo koordinazio edo administrazio lanetan parte hartzen duten EUSKALITeko kideek baino ez dute izango eskura. EUSKALITek konfidentzialtasun konpromisoa sinaraziko die ebaluazioan parte hartzen duten guztiei, kanpo-ebaluazioan jasotako informazioa zabaldu ez dezaten. EUSKALITek ahalegin guztiak egingo ditu konfidentzialtasuna bermatzeko eta hori hautsi egin dela hautematen badu, beharrezkoak diren neurriak hartuko ditu. Edozein kasutan, EUSKALITek ezingo ditu bere gain hartu ebaluazio taldeak konfidentzialtasuna haustearen ondorioz, ebaluatutako erakundeek izan ditzakeen kalteak.

8.- KUDEAKETA-GIDAREN HEZURDURA

Dokumentu horrek zati hauek ditu:

- **ERAKUNDEAREN AURKEZPENA (3 ORRIALDE GEHIENEZ)**
- **EKINTZA ELEMENTUAK ETA EMAITZAK (25 ORRIALDE GEHIENEZ)**
- **ERANSKINAK (50 ORRIALDE GEHIENEZ)**

ERAKUNDEAREN AURKEZPENA (3 ORRIALDE GEHIENEZ)

Edukiak hau jasoko dezake:

- Erakundearen izena, jardueren hasierako urtea, irudi juridikoa: Sozietate anonimoa, kooperatiba, sozietate publikoa... Akziodun/jabe/patronatu kopurua edo mota, Erakunde independentea/talde baten parte (harekin duen erlazioa, kudeaketa gaitasuna). Ebaluazioaren "perimetroa" zehaztu (argi utzi zer den ebaluatzen dena eta zer ez).
- Estructura edo/eta organigrama, erakundeko pertsona kopurua, kudeaketa bilera nagusien egitura.
- Lan zentroen kopurua eta helbidea
- Erakundearen Xedea, Ikuspegia eta Balioak, Erronka estrategikoak, Abantaila lehiakor nagusiak / arrakastaren faktore kritikoak.
- Erakundearen jardura sektorea/k.
- Produktu edo/eta zerbitzu nagusiak (deskribapena, kopurua edo/eta mota, etorkizunerako garrantzia, garrantzia kostuari eta irabaziari dagokienez).
- Zein merkatutan egiten duen lan eta merkatu potentzialak (merkatu kuotak, garrantzia etorkizunean) eta egungo bezeroak eta potentzialak (deskribapena, bezero kopurua edo/eta tipologia, garrantzia etorkizunerako...).
- Lehiakideak (kopurua, lehiakortasun mota eta nagusien izenak)
- Beste interes talde batzuk: Aliatuak, hornitzaileak...

- Gizartearekiko planteamendua/estrategia
- Berrikuntzari lotutako planteamendua/estrategia
- Ebaluazioaren kultura: Egindako autoebaluazioak eta jasotako kanpo ebaluazioak. Ziurtagiri, aintzatespen eta sari nagusiak eta zein urtetan jaso diren.

Proposatutako puntu horiez gain, erakundeak erabaki ahal izango du erakundearen aurkezpena beste puntu edo alderdi interesgarri batzuekin osatzea beharrezkoa den ala ez.

EKINTZA ELEMENTUAK ETA EMAITZAK (25 ORRIALDE GEHIENEZ):

Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren Elementuen estruktura jarraituko du, Emaitzen azpi-elementuak, horiek aipatzen dituzten Ekintzako Elementuekin lotuz. 25 orrialde izango dira gehienez, eta erakundeak egoki irizten dion bezala erabiliko ditu. Orientazio gisa, arrazoizkoa izan daiteke 2-3 orrialde erabiltzea Ekintzako Elementu bakoitzerako, orrialde bat emaitzen logika azaltzeko eta beste 2-3 orrialde Emaitzen azpi-elementuetarako.

Dokumentuaren ordena honako hau izan daiteke:

1. ELEMENTUA. ESTRATEGIA

EMAITZA OROKORREN LOGIKA

- R1 AZPI-ELEMENTUA. EMAITZA ESTRATEGIKOAK

2. ELEMENTUA. BEZEROAK

- R2 AZPI-ELEMENTUA. EMAITZAK BEZEROETAN

3. ELEMENTUA. PERTSONAK

- R3 AZPI-ELEMENTUA. PERTSONEKIKO EMAITZAK

4. ELEMENTUA. GIZARTEA

- R4 AZPI-ELEMENTUA. GIZARTEAN ETA INGURUMENEAN EMAITZAK

5. ELEMENTUA. BERRIKUNTZA

- R5 AZPI-ELEMENTUA. BERRIKUNTZAREN EMAITZAK

Erakunde batek beste ordena bat erabaki dezake (adibidez, lehenengo ekintzako elementuak eta ondoren emaitza guztiak batera), beti ere 25 orrialdeak gainditu gabe.

Azpi-elementu bakoitzaren barruan, eta EBALUAZIO ALDERDIEN arabera gidatuz, erakundeak bere **planteamendua** eta **hedapenaren** maila eta sistematikotasuna azaldu beharko lituzke. Komenigarria da une oro Kudeaketa Aurreratuaren Eredua eta "Kudeaketa Aurreratuaren Ereduari laguntzeko Dokumentua" kontuan izatea. Espazio mugak direla eta, garrantzitsua da esaldi guztiek informazio baliotsua ematea ebaluatzaile taldeari: planteamenduak nondik datozen (urteak, ikasitakoak,...) zein bilakaera izan duten denboran zehar, hedapen maila (zenbat pertsona edo alorretan du eragina), izandako emaitzak, etab.

Ebaluazio eta **doikuntza** zikloak ikusarazten laguntzeko, erakundeak 4-5 neurketa edo ikasketa garrantzitsuenak (inkestak, hobekuntzarako ideiak, bisitak beste erakunde batzuetara, prozesuen berrikuspenak, autoebaluazioak, etab.) dituen taula ere sartu ahal izango du ondoren, egindako hobekuntza edo berrikuntza adieraziz. Hau izan daiteke adibide bat:

Neurketen, ikasketen, hobekuntzen eta berrikuntzen taula		
2022	Neurketak edo Ikasketak	Hobekuntzak eta Berrikuntzak
2021	"x" inkesta	Aldaketa inkestaren "a" itemean

2020	Hobekuntzarako "y" ideia	"b" zerbitzu berria
2019	Bisita "z" erakundera	Hobekuntza "c" jardueran
2018	"v" prozesuaren berrikuspena	Aldaketa "d" ikuspegian
2017	"w" autoebaluazioaren hobekuntza arloa	Hobekuntza "e" produktuan

Azalpen guztian, kontu berezia izan beharko da aipatzen ari diren eranskinen erreferentzia argiak eta antolatutako jartzeko, eranskin horiek ematen ari den informazioa zabaltzen dutelako. Erakundeak ekintzako elementuak dagozkien emaitzekin eta eranskinekin lotu beharko ditu, erakundearen kudeaketa praktiken ulermena errazteko. Lotura hau bi eratan egingo da; irakurketa elektronikorako lotura batekin, eta beste bat paperean irakurtzeko (adb. "1.4 eranskina: plan estrategikoa")

Estrategia 1. Elementua azaldu ondoren, eta strategiako emaitzen aurretik, erakundeak orrialde bat erabiliko du Eraitzen Logika azaltzeko. Adibidez:

- Inkesten, talde fokalen, neurketen, etab. **maiztasunaren** eta lortutako datuen **fidagarritasunaren** eta **zehaztasunaren** azalpena.
- Erabilitako emaitzen **segmentazioak**.
- **Helburuen** ezarpen uneen edo daten, horiek ezartzeko erabiltzen diren irizpideen, eta horiek lortzea edo ez lortzea hobekuntzarako erabiltzeko moduaren azalpena.
- **Konparazioak** egiteko erakundeak eta adierazleak zelan identifikatzen diren eta konparazio horiek hobekuntzarako nola erabiltzen diren.
- Lortutako **emaitzen** eta horietan **eragiten** duten ekintzen arteko erlazioaren azalpena.

Ondoren Eraitza Estrategikoak aurkeztuko dira.

Eraitzak, pertzepzioari zein errendimenduari buruzko adierazle garrantzitsuenen **grafiko** edo **taulen** bitartez jasoko dira. Garrantzitsua da ebaluatzaile taldeak ondo ulertzea adierazle bakoitzak zer neurtzen duen eta zer garrantzi duen erakundearentzat (azalpen hau ekintza elementuetan edo adierazlean bertan eman daiteke).

KUDEAKETA TRESNAK (50 ORRIALDE GEHIENEZ)

- Erakundeak, kudeaketaren eguneroko jardunean erabiltzen dituen **dokumentuak** (edo estraktuak) jasoko dira, honako hauek, besteak beste:
Kudeaketa Plana, Plan Estrategikoa, Balantzea eta emaitzen kontua, Bezeroen, pertsonen edo sozietatearen inkestak (Eraitzen atalean sartzeko direnak osatuko dituzten ereduak edo grafikoak edo segmentatutako emaitzen taulak, etab.), Prozesuen mapa, prozesuren baten estraktua, Aginte Integrareko Laukia, pertsonen edo lidergoaren betetze mailaren ebaluazioa, urteko hobekuntza plana, etab.
- **Kudeaketa-gida Dokumentuaren ataletara loturak** izango dituen eta Elementuen arabera antolatuta egongo den **dokumentuen aurkibidea** sartuko da, haiek hobeto ulertu ahal izateko.

Nahi duenak, EUSKALITeko [Kudeaketa bilatzailean](#) sartzeko aukera dauka, aurreko urteetako Kudeaketa-gidak ikusi eta jaisteko. Sektore askotariko.