

Lista de formatos PREMIE



	Cuestión clave	Formato ejemplo	Reflexión Acción	Apoyo gestión
CLIENTES	CLI-1 ¿Qué vendemos? ¿Por qué lo vendemos?	CLI-1.1 Análisis líneas de actividad	✓	
		CLI-1.2 Matriz clientes y líneas de actividad	✓	
	CLI-2 ¿Quiénes son nuestros clientes? ¿Por qué nos compran?	CLI-2.1 Análisis cartera de clientes	✓	
		CLI-3.1 Análisis relación con los clientes	✓	
	CLI-3 ¿Cómo nos relacionamos con los clientes?	CLI-3.2 Encuesta satisfacción cliente		✓
		CLI-3.3 Análisis encuesta satisfacción clientes		✓
		CLI-3.4 Informe cliente		✓
PERSONAS	PER-1 ¿Cómo aprendo a ser mejor líder?	PER-1.1 Cuestionario de evaluación del estilo directivo	✓	
		PER-1.2 Plan de mejora estilo directivo	✓	
	PER-2 ¿Cómo reforzamos la comunicación y la participación?	PER-2.1 Cómo reforzamos la comunicación y la participación	✓	
		PER-2.2 Espacios para conversar: reuniones		✓
		PER-2.3 Equipos de trabajo		✓
		PER-2.4 Reflexión sobre el equipo		✓
	PER-3 ¿Cómo realizar reuniones eficaces?	PER-3.1 Convocatoria/Acta de reunión		✓
		PER-3.2 Reflexión sobre la reunión		✓
	PER-4 ¿Cómo desarrollamos un proyecto trabajando en equipo?	PER-4.1 Cuaderno de proyecto	✓	
	PER-5 ¿Cómo gestionamos y resolvemos los problemas?	PER-5.1 Listado de problemas y oportunidades de mejora		✓
		PER-5.2 Equipo de mejora - Resolución problema/oportunidad de mejora		✓
		PER-5.3 Problemas y oportunidades individuales		✓
	PER-6 ¿Cómo mejoramos el entorno físico del trabajo?	PER-6.1 Equipo "5S" - Seguimiento proyecto		✓
	PER-7 ¿Cómo nos organizamos?	PER-7.1 Estructura de la organización	✓	
PER-7.2 Puestos de trabajo			✓	
PER-7.3 Personas, puestos y aprendizaje			✓	
PER-7.4 Reflexión puesto de trabajo			✓	
PER-7.5 Matriz urgente/importante			✓	
PER-7.6 Plan de formación			✓	
PER-8 ¿Cómo utilizar herramientas de creatividad?				

Lista de formatos PREMIE



	Cuestión clave	Formato ejemplo	Reflexión Acción	Apoyo gestión
RECURSOS	REC-1 ¿Cuáles son nuestras capacidades y recursos clave?	REC-1.1 Mapa de capacidades y recursos clave	✓	
	REC-2 ¿Cuál es la situación económica del negocio?	REC-2.1 Cuenta de resultados	✓	
		REC-2.2 Planificación de la tesorería		
PROCESOS	PRO-1 ¿Cuáles son los procesos y actividades clave de la organización?	PRO-1.1 Mapa de procesos	✓	
		PRO-2.1 Diagrama de flujo	✓	
	PRO-2 ¿Cómo analizamos un proceso?	PRO-2.2 Ficha de proceso		
	PRO-3 ¿Cómo gestionamos un proceso?	PRO-3.1 Procedimiento de trabajo		✓
		PRO-3.2 Hoja de control de calidad (2 ejemplos)		✓
		PRO-3.3 Incidencias internas		✓
		PRO-3.4 Incidencias proveedores		✓
		PRO-3.5 Reclamaciones de clientes		✓
		PRO-3.6 Hoja de seguimiento incidencias		✓
ESTRATEGIA E INNOVACIÓN	EST-1 ¿En qué entorno nos movemos?	EST-1.1 Información del entorno necesaria para la organización	✓	
		EST-1.2 Análisis de la competencia	✓	
		EST-1.3 Análisis de los proveedores	✓	
	EST-2 ¿Cuál va a ser la estrategia de la organización?	EST-2.1 Análisis DAFO	✓	
		EST-2.2 Estrategia	✓	
RESULTADOS	RES-1 ¿Qué indicadores de gestión debemos tener en cuenta?	RES-1.1 Indicadores de gestión	✓	
	RES-2 ¿Cuáles son los resultados de la organización?			