



## **BASES DE CONVOCATORIA PARA POSTULACIÓN 2010**



Bases aprobadas por resolución exenta N° 141 del 13 de mayo de 2010.

Nueva York 9 Piso 12, Santiago – Chile Fono 8168800, [www.chilecalidad.cl](http://www.chilecalidad.cl)

## **Bases de convocatoria para postulación al PREMIO PYME a la Gestión Competitiva**

Este documento contiene las instrucciones necesarias para orientar a las empresas en el proceso de postulación a la tercera versión del PREMIO PYME a la Gestión Competitiva correspondiente al año 2010. Asimismo, señala los antecedentes básicos sobre el funcionamiento de este premio, las obligaciones y forma de acceder a los beneficios asociados para los ganadores y los fundamentos teóricos del modelo de gestión que lo sustenta.

### **Fundamento**

El actual entorno en el que se encuentran insertas las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME), que son alrededor de 120.000 en el país, se caracteriza por su dinamismo y crecientes exigencias. Por ello, estas organizaciones requieren mejorar continuamente su gestión, con el fin de mantener las ventajas que les permitan alcanzar, sostener y mejorar su posición en el mercado, como asimismo elevar los niveles de confianza de las partes interesadas con las cuales interactúan: clientes, trabajadores, proveedores y comunidad.

La sobrevivencia de las PYMES depende de la capacidad que tengan de competir en mercados cada vez más exigentes y globalizados, más aun considerando los acuerdos y tratados de libre comercio suscritos por Chile. En este escenario, resulta indispensable motivar a los y las empresarias PYMES a invertir en mejorar la gestión de sus empresas, hasta alcanzar niveles de excelencia.

El rápido surgimiento de nuevas herramientas y nuevos conocimientos en materia de innovación y gestión hacen necesario crear nuevos reconocimientos dirigidos principalmente a pequeñas y medianas empresas que estimulen su productividad.

Asimismo, la experiencia de 14 años administrando el Premio Nacional a la Calidad y la Gestión de Excelencia, llevó al Consejo Directivo del Comité a proponer al ejecutivo la creación de un reconocimiento público, denominado PREMIO PYME a la Gestión Competitiva, estímulo que está dirigido a las empresas de menor tamaño, que destacan por su esfuerzo sistemático e integral de implementar una gestión de calidad, moderna y eficaz, promoviendo la mejora continua de su gestión, a través de un sistema de reconocimiento asociado a incentivos.

El PREMIO PYME a la Gestión Competitiva fue creado a través del Decreto Supremo N° 130, de 2009, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

## ¿Quién administra el Premio?

El PREMIO PYME a la Gestión Competitiva es administrado por el Centro Nacional de Productividad y Calidad, ChileCalidad, institución creada el 12 de diciembre de 1994, como un Comité de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), cuya misión es promover en Chile un movimiento por la mejora continua y la innovación en la gestión de las organizaciones públicas y privadas del país, elevando su calidad y productividad y fortaleciendo sus relaciones laborales.

Esta entidad, convoca a trabajadores, empresarios y servidores públicos a enfrentar los desafíos competitivos de Chile, ofreciendo apoyo a empresas y organizaciones para innovar en la gestión mediante la aplicación de modelos, herramientas y prácticas que han demostrado su eficacia y eficiencia en todo el mundo.

A su vez, ChileCalidad administra el Premio Nacional a la Calidad y la Gestión de Excelencia, desde el año 1996, y por ello integra redes iberoamericanas de aprendizaje y colaboración. Está asociado a Fundibeq, que es la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad, organización supranacional, sin fines de lucro, que promueve y desarrolla la Gestión Global de la Calidad en el ámbito Iberoamericano y entrega anualmente el Premio Iberoamericano a la Calidad. Además, es parte, entre otras organizaciones internacionales, de la *Red Iberoamericana de Excelencia en la Gestión*, REDIBEX, que ha sido creada para difundir los Modelos de Gestión de Excelencia que permiten mejorar la productividad y competitividad de las organizaciones iberoamericanas.

## Objetivos que se persiguen con el PREMIO PYME a la Gestión Competitiva

El PREMIO PYME a la Gestión Competitiva tiene dos objetivos fundamentales:

- ✓ Mejorar la competitividad de las PYMES, promoviendo la mejora continua de su gestión, a través de un sistema de reconocimiento público del nivel de gestión alcanzado por estas organizaciones.
  
- ✓ Promover la toma de conciencia en los empresarios PYME, y otros actores, sobre la importancia de la mejora de la gestión como factor competitivo clave.

## ¿Qué es el PREMIO PYME a la Gestión Competitiva?

El PREMIO PYME a la Gestión Competitiva es un reconocimiento público al nivel de gestión alcanzado por una empresa, de acuerdo a las exigencias y requerimientos del modelo de gestión que promueve este premio y su metodología de evaluación.

El Premio otorga un sello de calidad a las empresas ganadoras, el que las distingue frente a sus clientes, sus trabajadores y la sociedad en general.

Este sello se entrega en distintas categorías a todas aquellas empresas que, han cumplido satisfactoriamente todas las etapas del proceso y que un Jurado determina que son acreedoras del mismo.

Las empresas ganadoras de cada categoría, reciben un galvano y un diploma que las acredita como ganadoras del Premio.

Existen 3 categorías de premios y sellos de calidad asociados:

- ✓ Oro: se entrega a aquellas empresas que obtienen un puntaje final superior a 300 puntos (de un total de 400)
- ✓ Plata: se entrega a aquellas empresas que obtienen un puntaje final entre 201 y 300 puntos (de un total de 400)
- ✓ Bronce: se entrega a aquellas empresas que obtienen un puntaje final entre 100 y 200 puntos (de un total de 400).

Los postulantes que obtienen menos de 100 puntos reciben un diploma de participación.<sup>1</sup>

## Beneficios que obtiene el postulante del PREMIO PYME a la Gestión Competitiva

### **Reconocimiento Público**

El Premio es entregado en una ceremonia pública encabezada por las máximas autoridades del país, a nivel gubernamental, empresarial y de los trabajadores.

### **Obtener el PREMIO PYME a la Gestión Competitiva se transforma en un “sello de calidad” para las empresas:**

La categoría de premiación obtenida por la empresa, es una acreditación del nivel de gestión alcanzado por la organización, ante el mercado y sus clientes, respecto de un modelo de gestión exigente y moderno basado en los criterios de la excelencia. Este “sello de calidad” deberá ser utilizado por las empresas, respetando íntegramente las condiciones que establece el manual de uso del mismo que entrega ChileCalidad a los ganadores.

---

<sup>1</sup> Esta puntuación está asimilada a la que se utiliza en el sistema de evaluación del Premio Nacional a la Calidad y la Gestión de Excelencia (PNCGE), el que usa una escala de 1000 puntos. Aunque no es completamente comparable, el PNCGE se entrega a organizaciones por sobre de los 500 puntos.

**La postulación es, en sí misma, un proceso de aprendizaje organizacional:**

El proceso de postulación representa, en sí mismo, una ganancia para las organizaciones postulantes. La sola autoevaluación, que debe ser conducida por la máxima autoridad de la empresa, moviliza a una gran cantidad de personas dentro de la organización, las que logran observarla con una óptica sistémica, comprometiéndose con sus resultados globales y comparando su gestión con una gestión de calidad. Se estimula así la creación, en la organización, de una cultura de aprendizaje para la mejora continua.

**La evaluación que se realiza a la postulación de la organización, le aporta una mirada nueva y experta sobre su gestión actual:**

La autoevaluación de la organización postulante es sometida a una revisión, utilizando criterios técnicos reconocidos internacionalmente. De esta manera, se le entrega a la organización una mirada nueva sobre su gestión actual.

Esta revisión se realiza a través de un riguroso proceso de evaluación que lleva a cabo un prestigioso grupo de evaluadores, que han sido entrenados por ChileCalidad para este efecto, quienes actúan guiados por un estricto código de ética.

**El Informe de Retroalimentación que reciben las empresas ganadoras es una orientación general para la mejora continua:**

Las empresas ganadoras obtienen, al final del proceso, un Informe de Retroalimentación de su gestión, que le señala sus principales fortalezas y oportunidades de mejora en cada criterio del modelo e indica el porcentaje de logro obtenido en cada ámbito respecto del máximo.

**El Premio abre a los ganadores oportunidades de acceso preferente a beneficios.**

Ser ganador del PREMIO PYME en cualquiera de sus categorías, abre para los empresarios oportunidades preferenciales de acceso a beneficios en temas de información, capacitación, asistencia técnica y visibilidad, entre otros.

La materialización de estos beneficios se canaliza a través del Club Pymes por la Excelencia, instancia que representa un espacio de intercambio entre las empresas inscritas en él y que está permanentemente gestionando la obtención de más beneficios para los ganadores del Premio.

Entre los beneficios que regularmente está gestionando el Club Pymes por la Excelencia se encuentran:

- Acceso a oportunidades de capacitación ligadas a los temas de gestión de calidad y excelencia

- Líneas de co-financiamiento preferenciales para acceder a asistencia técnica para el desarrollo de planes de mejora.
- Acceso a espacios de encuentros con otros empresarios.
- Visibilidad de las empresas ganadoras en portales públicos.
- Pasantías.
- Participación en Eventos para que las PYMES premiadas den a conocer sus productos y servicios y compartan sus buenas prácticas de gestión como medio para el aprendizaje y la mejora continua, entre otros.

Los beneficios anteriormente señalados son canalizados por el Club Pymes por la Excelencia y estarán disponibles en la medida que éstos sean comprometidos por las entidades relacionadas y en ningún caso obligarán a ChileCalidad a su entrega.

La inscripción de la empresa en el PREMIO PYME a la Gestión Competitiva, otorga a ChileCalidad la autorización para poder requerir su inscripción en el Club Pymes por la Excelencia.

## Proceso de Inscripción, Postulación y Evaluación

### Requisitos y Mecanismos

Podrán participar en este Premio, todas las empresas radicadas en Chile, productoras de bienes o servicios, con ventas netas anuales inferiores a 100.000 Unidades de Fomento (UF). La única restricción a postular es para las empresas ganadoras del sello ORO del Premio en los dos años anteriores a la presente convocatoria.

El proceso de inscripción y postulación se realizará sólo a través de la plataforma web del PREMIO PYME a la Gestión Competitiva ([www.premiopyme.cl](http://www.premiopyme.cl)), a la que se puede acceder directamente o a través de los sitios web de las instituciones colaboradoras y patrocinadoras del Premio. No se aceptarán postulaciones por otra vía.

La postulación estará abierta hasta el día 15 de Agosto de 2010. Eventualmente ChileCalidad podrá ampliar dicho plazo, en todas o algunas de las regiones del país, si lo estima necesario, lo que será informado a través de la página web del Premio, en fecha previa al plazo señalado.

La postulación se efectúa a través de la respuesta, por parte del postulante, a un conjunto de preguntas, que buscan dar cuenta del grado de madurez de la gestión de la empresa, lo que se traduce en una puntuación cuyo máximo es 400 puntos. Dado que el Modelo del PREMIO PYME está inspirado en el Modelo Chileno de Gestión de Excelencia, la escala de puntuación que se utiliza sigue los mismos criterios de asignación que este, solo que adaptado a

dicho puntaje máximo, considerando la cantidad de prácticas de gestión que contempla el Modelo del PREMIO PYME y el nivel de desarrollo que se exige que alcance cada una de ellas.

Realizada la autoevaluación por la empresa, ésta debe enviar su postulación al Premio a través del sistema informático.

Una vez cerrada la etapa de postulación, ChileCalidad iniciará el proceso de evaluación de los postulantes, proceso que tendrá una duración aproximada de dos meses y que podrá comprender etapa de evaluación en gabinete y en terreno, a empresas definidas de manera aleatoria por ChileCalidad.

ChileCalidad, para efectos de la evaluación, podrá tomar contacto con las empresas postulantes en cada fase del proceso. Este contacto podrá hacerse: vía telefónica, envíos de mails y/o visitas en terreno, debiendo dejar constancia de esta gestión.

Al postular la empresa se compromete a:

- Presentar la información que, para cada etapa del proceso, le será requerida en la presente convocatoria, a través del mecanismo de postulación o del sistema de evaluación.
- Entregar información oficial acerca de los antecedentes comerciales y laborales de la empresa, de ser requerido, o en su defecto aceptar que ChileCalidad obtenga esta información de manera directa.
- Aceptar que evaluadores externos, en representación de ChileCalidad, evalúen la información que ha sido proporcionada, a nivel documental y/o en terreno y entregarles la información adicional, relacionada con la evaluación, que se considere necesaria.
- Si es ganador en alguna de las categorías, participar en las actividades de premiación convocadas por ChileCalidad, así como apoyarlo en las acciones de promoción y difusión que éste emprenda para dar a conocer su experiencia como empresa ganadora, de acuerdo a las condiciones y estándares que serán definidas por ChileCalidad.

En caso que la empresa que, en conocimiento de la obligatoriedad de recibir a los evaluadores de su postulación en sus propias instalaciones, dificulte la accesibilidad de éstos o la entrega de información, ChileCalidad estará facultado para cancelar su postulación.

## Costos de Postulación

No existen costos o gastos asociados a la postulación.

## Jurado

El PREMIO PYME a la Gestión Competitiva contará con un Jurado, nominado por el Consejo Directivo de ChileCalidad, constituido por personalidades de reconocido prestigio y experiencia en materias relativa a gestión de empresas PYMES, que garanticen criterios de objetividad, transparencia y ecuanimidad en el cumplimiento de sus funciones.

A dicho Jurado le corresponderá discernir, de entre las empresas postulantes, a los ganadores de las diversas categorías. Asimismo, deberá resolver cualquier duda respecto de la aplicación de estas Bases. Sus decisiones serán inapelables.

El jurado sesionará en reuniones periódicas definidas por sus integrantes, de los cuales se designará un presidente y de sus deliberaciones se levantará un acta con todos los acuerdos adoptados, la que deberá ser firmada por todos los miembros que concurrieron a ella. Actuará como ministro de fe de las actuaciones del jurado el Gerente del Área de Organismos Privados y trabajadores de ChileCalidad en su calidad de Secretario Ejecutivo del Premio.

El Jurado del Premio podrá entregar distinciones a aquellas empresas que, cumpliendo con todas las etapas y condiciones del proceso, obtengan un puntaje igual o superior a 100 puntos, acorde a la metodología de evaluación definida para tal efecto. El Jurado podrá considerar en su decisión los antecedentes comerciales y laborales de las empresas postulantes, así como otros antecedentes sectoriales, regionales y específicos de la postulación y características de la empresa.

ChileCalidad comunicará a través de correo electrónico a las empresas que resulten ganadoras en las distintas categorías del Premio.

## Premiación

Terminada la deliberación del Jurado, ChileCalidad organizará la ceremonia de premiación en las distintas categorías del Premio, a través de un acto público al que serán invitadas todas las empresas ganadoras, sin que ello implique el financiamiento de los traslados y estadía, el que deberá ser asumido directamente por la empresa que resulte ganadora. A dicha ceremonia se convoca a las más altas autoridades públicas y privadas del país relacionadas con la PYME.

## Privacidad de la información

La información entregada por las empresas postulantes al PREMIO PYME a la Gestión Competitiva, reviste el carácter de información pública, y por lo tanto podrá ser utilizada por ChileCalidad con fines de investigación, de elaboración de políticas de fomento a la productividad y la calidad, pudiendo constituir

bases de datos de organismos que apoyen y promuevan a las empresas de menor tamaño.

ChileCalidad en el cumplimiento de la Ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública se compromete a mantener reserva general sobre cualquier tipo de información comercial o económica, de la que se tome conocimiento en las distintas etapas de este proceso y que pueda afectar los derechos de las personas participantes.

## Principios del PREMIO PYME a la Gestión Competitiva

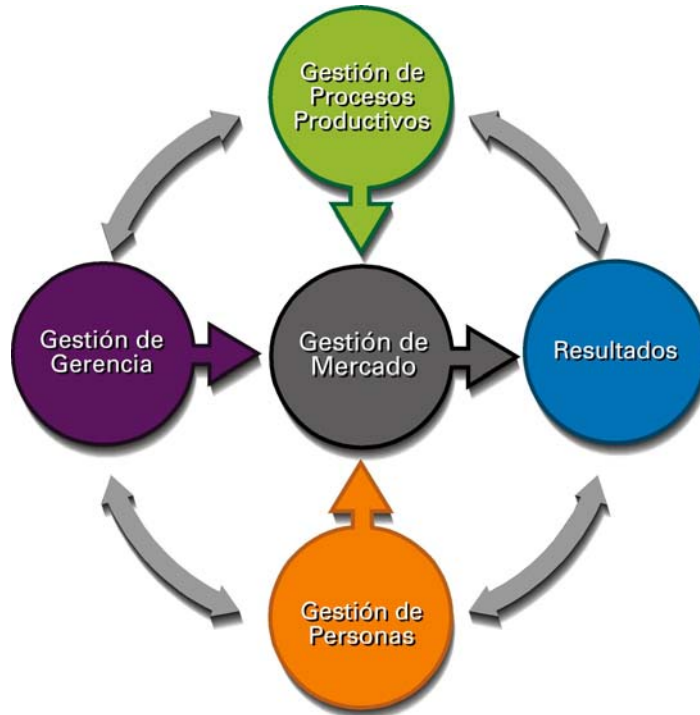
Los **principios** en los que está basado el Modelo de Gestión del “**Premio PYME a la Gestión Competitiva**” son:

1. **Enfoque sistémico:** reconocimiento de que las interacciones e integración de todos los procesos están asociadas a la obtención de mejores resultados.
2. **Liderazgo:** líderes comprometidos e involucrados que conducen su negocio con una visión estratégica y toman decisiones basadas en información relevante.
3. **Enfoque de mercado:** conocimiento y comprensión de las necesidades actuales y futuras de los clientes, de modo de satisfacer sus requerimientos.
4. **Resguardo y participación del personal:** entendimiento que las personas, en todos los niveles, representan el mayor activo de una empresa y que su compromiso posibilita que sus capacidades y habilidades permiten lograr sus objetivos.
5. **Enfoque basado en procesos:** de forma de alcanzar eficientemente sus objetivos.
6. **Evaluación y mejora continua:** aplicación sistemática de un proceso de evaluación y mejora, para elevar la competitividad de la empresa.
7. **Cuidado por el medio ambiente y contribución social:** consideración tanto de los aspectos ambientales de sus operaciones, como de la contribución social a la comunidad de su entorno más inmediato.
8. **Foco en resultados:** conocimiento y orientación de las competencias, habilidades y trabajo del personal hacia los resultados del negocio.

## Modelo de Gestión del PREMIO PYME a la Gestión Competitiva

El Modelo de Gestión del Premio PYME a la Gestión competitiva considera cinco criterios, los que constituyen los pilares fundamentales en torno a los cuales se identifican las prácticas de gestión que conducen a la empresa a la

consecución de sus objetivos, y cuya implementación le permitirá aumentar la calidad de su gestión, productividad y alcanzar mayor competitividad.



La gráfica nos muestra los 5 criterios del Modelo que son evaluados:

**Criterio 1: Gestión de Gerencia.**

Es el motor que conduce y empuja a la empresa en su conjunto, para el logro de sus objetivos. Para “poner la estrategia en acción”, es necesario formular planes de acción que recojan los objetivos de la empresa, que definan responsables para cada tarea, con una clara estimación de los costos asociados y del tiempo en que se lograrán los resultados que se quiera alcanzar.

**Criterio 2: Gestión de Mercado.**

Es el corazón del modelo, dado que para ser una empresa competitiva, el foco de su accionar debe estar en los clientes y las labores asociadas a mantenerlos satisfechos y leales. Por ello es importante que la empresa conozca a sus clientes y tenga los mecanismos necesarios para determinar sus requerimientos, comunicarlos claramente al interior de la empresa y desarrollar la capacidad de solucionar sus insatisfacciones con el producto o servicio, tomando acciones para aprender de ello y construir relaciones de largo plazo.

**Criterio 3: Gestión de Personas.**

Es el que releva que las personas son la base de sustentación de la empresa, que permiten que ésta funcione y el elemento diferenciador clave respecto a su competencia. El desempeño de cada miembro de la organización va a depender, en forma importante, de los conocimientos y habilidades que posea para ejecutar su trabajo, así como de su grado de motivación y del nivel de satisfacción en la empresa. Por eso es relevante tener un sistema de trabajo en

equipo, que promueva y fomente la participación en las decisiones de su nivel, conocer su opinión y reconocer sus aportes, así como también tener programas de capacitación acorde con las necesidades tanto del trabajador como de la empresa.

**Criterio 4: Gestión de Procesos.**

Es el que mira hacia el desempeño del proceso productivo principal de la empresa y sus procesos de apoyo. Es importante que la empresa ponga atención en la eficiencia y eficacia de sus procesos. La eficiencia, se refiere a lograr el máximo rendimiento de los recursos que se utilizan en los procesos, y la eficacia tiene relación con el cumplimiento de los objetivos. Junto con lo anterior, debe desarrollar relaciones con sus proveedores, basados en la comunicación y retroalimentación.

**Criterio 5: Resultados.**

Es el foco final del modelo, que muestra que para lograr los objetivos propuestos, es necesario alinear los diferentes criterios, desde la gestión de gerencia, pasando por la gestión de las personas y produciendo y entregando a satisfacción plena a lo que los clientes demandan. En definitiva, todo lo que la empresa hace apunta a mejorar la competitividad y posicionamiento en el mercado, expresado en la obtención de buenos resultados, respecto de las ventas, utilidades, clima organizacional, satisfacción de clientes, entre otros indicadores relevantes.

## Etapas del Proceso

