



BASES DE POSTULACIÓN 2011



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 cuarta versión del **PREMIO PYME a la Gestión Competitiva** correspondiente al año 2011. Asimismo, señala los antecedentes básicos sobre el funcionamiento de este Premio, así como a las obligaciones y forma de acceder a los beneficios asociados para los ganadores. Hace mención también a 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)¹, que son alrededor de 140.000 en el país, se caracteriza por su dinamismo y crecientes exigencias. Por ello, estas organizaciones requieren mejorar continuamente su gestión, con el fin de desarrollar las ventajas que les permitan alcanzar, sostener y mejorar su posición en el mercado, como asimismo elevar los niveles de confianza de sus partes interesadas: 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 aún considerando las condiciones de apertura comercial actual. En este escenario, resulta indispensable motivar a los empresarios y 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 15 años administrando el *Premio Nacional a 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 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 y la innovación en su gestión, a través de un sistema de reconocimiento asociado a incentivos.

¹ El Premio también acepta la postulación de microempresas, en la medida que éstas presenten potencial de crecimiento y acumulación.

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 la aplicación de modelos, herramientas y prácticas para la gestión de excelencia, que mejoren la productividad, la calidad y faciliten la innovación en las organizaciones.

Esta entidad, convoca a empresarios, trabajadores, 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.

En virtud de su misión, ChileCalidad administra, desde el año 1996, el **Premio Nacional a la Gestión de Excelencia**, y por ello integra redes supranacionales de aprendizaje y colaboración. Está asociado a la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad, *FUNDIBEQ*, organización sin fines de lucro, que promueve y desarrolla la Gestión Global de la Calidad y entrega anualmente el Premio Iberoamericano de la Calidad. Además, es parte 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 del PREMIO PYME a la Gestión Competitiva

El PREMIO PYME a la Gestión Competitiva persigue los siguientes objetivos:

- ✓ Realizar un reconocimiento público a empresas PYMES que destacan por la mejora continua de su gestión, el espíritu emprendedor y la innovación.
- ✓ 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 palanca de la productividad.

- ✓ Instalar una cultura de benchmarking en las PYMES, poniendo a disposición de ellas un banco de buenas prácticas de experiencias exitosas, para impulsar una cultura pro-emprendimiento.

¿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, el que las distingue frente a sus clientes, sus trabajadores y la sociedad en general.

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

El Premio se entrega a las empresas que han obtenido los más altos puntajes. Las empresas que están en esta condición, se conocen como **GANADORES**.

Las empresas ganadoras, reciben un galvano y un diploma que las acredita como tales.

Además, de acuerdo al puntaje, se entregan reconocimientos en las siguientes 3 categorías de sellos de calidad:

- ✓ **Oro:** se entrega a aquellas empresas que obtienen un puntaje final superior a 351 puntos (de un total de 400).
- ✓ **Plata:** se entrega a aquellas empresas que obtienen un puntaje final entre 276 y 350 puntos (de un total de 400).
- ✓ **Bronce:** se entrega a aquellas empresas que obtienen un puntaje final entre 151 y 275 puntos (de un total de 400).

Además, todas las empresas postulantes reciben un diploma que acredita la categoría que se encuentra la organización.

Los postulantes que obtienen menos de 150 puntos reciben un diploma de participación.

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

Reconocimiento Público a nivel nacional y regional

El Premio es entregado a las empresas ganadoras, en ceremonias públicas de carácter regional, con la participación de autoridades regionales y empresariales.

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

La categoría 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.

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.

El Informe de Retroalimentación que reciben las empresas es una orientación general para la mejora continua y la innovación

La autoevaluación de la organización postulante es sometida a una revisión, utilizando criterios técnicos reconocidos internacionalmente.

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, los que actúan guiados por un estricto código de ética.

Así, todas las empresas 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.

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

Ser ganador del PREMIO PYME, 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.
- Accesibilidad a programas de la red de fomento del Estado.
- Acceso a espacios de encuentros con otros empresarios.
- Generación de encadenamientos productivos y comerciales.
- Visibilidad de las empresas ganadoras en portales públicos.
- Pasantías y ferias expositivas.
- 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, la mejora continua y la innovación.
- Conexión a redes empresariales nacionales e internacionales, entre otros.

Los beneficios anteriormente señalados son canalizados por el Club Pyme 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 Premio en los dos años anteriores a la presente convocatoria.

El proceso de inscripción y postulación se realiza sólo a través de la plataforma web del *PREMIO PYME a la Gestión Competitiva* (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 aceptan postulaciones por otra vía.

La postulación estará abierta hasta el día **31 de marzo del 2012**. Eventualmente ChileCalidad podrá ampliar dicho plazo, lo que será informado a través de la página web del Premio.

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. La postulación se realiza, enviando el formulario 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 comprende las etapas de evaluación en gabinete y de entrevista telefónica y/o en terreno, a empresas definidas de acuerdo a criterios técnicos definidos 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, a través 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, tanto en la postulación on-line, como durante la 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, participar en las actividades de premiación convocadas por ChileCalidad, así como apoyar en las acciones de promoción y difusión que se emprendan para dar a conocer su experiencia como empresa ganadora, de acuerdo a las condiciones y estándares que sean definidos 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 ChileCalidad. Esta instancia estará constituida por personalidades de reconocido prestigio y experiencia en materias relativas 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 y a las empresas que obtienen los sellos en las diversas categorías. Asimismo, deberá resolver cualquier duda respecto de la aplicación de estas Bases. Sus decisiones serán inapelables.

El Jurado, para su adecuado funcionamiento, designará un presidente, y de sus deliberaciones se levantará un acta con todos los acuerdos adoptados. Actuará como ministro de fe de las actuaciones del Jurado el Secretario Ejecutivo del Premio.

El Jurado del Premio podrá entregar distinciones y/o reconocimientos especiales 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 sus medios normales a las empresas que resulten ganadoras del Premio y a aquellas que han obtenido sellos en alguna categoría.

Premiación

ChileCalidad realizará ceremonias de premiación en las que se reconocerá públicamente a las empresas ganadoras y en que se entregarán los diplomas que acreditan los sellos de calidad obtenidos (oro, plata y bronce). Estas ceremonias tendrán carácter regional. ChileCalidad no financiará ni los traslados ni estadías de las empresas para que asistan a estos actos. A estas ceremonias son convocadas las más altas autoridades públicas y privadas de la región relacionadas con la PYME.

Privacidad de la información

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.

No obstante lo anterior, 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.

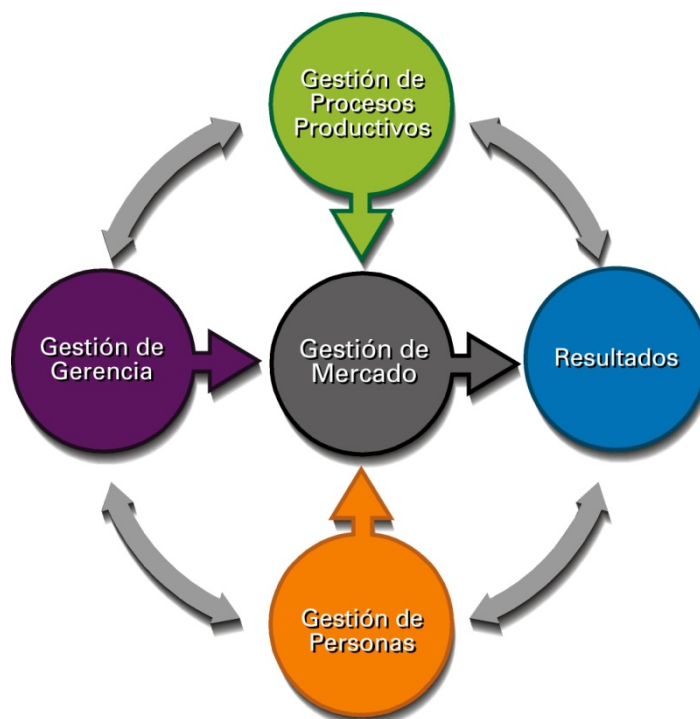
Principios del PREMIO PYME a la Gestión Competitiva

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:** la forma de alcanzar eficientemente los objetivos organizacionales es cuando las actividades y recursos relacionados son gestionados como procesos.
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 y que permiten que ésta funcione. Se constituye en 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, 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 lo que los clientes demandan. En definitiva, todo lo que la empresa hace, debe apuntar a mejorar la competitividad y posicionamiento en el mercado, expresado en la obtención de buenos resultados en ventas, utilidades, clima organizacional, satisfacción de clientes, entre otros indicadores relevantes.

Etapas del Proceso

