

Bases PREMIO PYME Gestión Competitiva

Este documento contiene las instrucciones necesarias para orientar a las empresas en el proceso de postulación a la segunda versión del PREMIO PYME Gestión Competitiva correspondiente al año 2009. Asimismo, señala los antecedentes básicos sobre el funcionamiento de este premio, las obligaciones y beneficios asociados 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), alrededor de 120.000, 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 elevar la conciencia de los y las empresarias PYME sobre la necesidad de invertir en mejorar la gestión de sus empresas, hasta que alcancen niveles de excelencia.

Con este propósito, el Comité CORFO Centro Nacional de Productividad y Calidad (ChileCalidad), ha resuelto impulsar la creación e implementación del "PREMIO PYME Gestión Competitiva", como un instrumento que aporte al desarrollo del sector de las empresas de menor tamaño, impulsándolas a fortalecer su crecimiento y productividad, generando más empleo y de mejor calidad.

¿Quién administra el Premio?

El PREMIO PYME Gestión Competitiva es administrado por el Comité CORFO Centro Nacional de Productividad y Calidad, ChileCalidad, creado el 12 de diciembre de 1994, cuya misión es promover en Chile un movimiento por la mejora continua en la gestión de las organizaciones públicas y privadas, elevando su calidad y productividad y fortaleciendo sus relaciones laborales.

Esta entidad pública 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, 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 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 Gestión Competitiva

El Premio Pyme 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 Gestión Competitiva?

El PREMIO PYME 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 constituye un Sello de Calidad para las empresas premiadas ante sus clientes, sus trabajadores y la sociedad en general.

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

Adicionalmente, 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.

Beneficios que obtiene el postulante del PREMIO PYME Gestión Competitiva

Obtener el Premio Pyme 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.

El Premio representa un motivo de orgullo para los premiados:

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

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 riguroso código de ética.

El Informe de Retroalimentación que reciben las organizaciones postulantes es una guía para la mejora continua:

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

El Premio abrirá a los ganadores oportunidades de acceso preferente a beneficios.

Ser ganador del Premio Pyme en cualquiera de sus categorías, abrirá para los empresarios oportunidades preferenciales de acceso a beneficios en temas de información, capacitación, asistencia técnica, visibilidad, entre otros. La materialización de estos beneficios forma parte de un proyecto en desarrollo. Para ello, ChileCalidad impulsará la creación de una "Comunidad de Ganadores Premio Pyme gestión competitiva".

Creación de una comunidad de ganadores del PREMIO PYME

ChileCalidad gestionará la conformación de una agrupación o comunidad en torno a los ganadores del PREMIO PYME, a través de la cual se buscará canalizar el acceso preferente a los beneficios que se tengan disponibles para las empresas ganadoras. La condición de pertenencia a esta comunidad será el ser ganador de alguna de las categorías del PREMIO PYME. Todos los aspectos relativos al funcionamiento de esta comunidad de ganadores o club, serán establecidos en un documento específico que se dicte para estos efectos.

ChileCalidad, en conjunto con las entidades auspiciadoras y colaboradoras del PREMIO PYME Gestión Competitiva buscará los mecanismos para otorgar acceso preferencial, a través de la comunidad de ganadores, a un conjunto de beneficios a las empresas que obtengan el Premio, tales como:

- 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
- Ferias expositivas 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, sólo estarán disponibles para las empresas ganadoras una vez que se conforme la comunidad de ganadores del premio Pyme y en ningún caso obligarán a ChileCalidad a su entrega antes de la constitución de la citada entidad.

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).

El proceso de inscripción y postulación se realizará sólo a través de la plataforma web del PREMIO PYME 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 aceptarán postulaciones por otra vía.

La postulación estará abierta hasta el 30 de Junio del 2009 y ChileCalidad podrá ampliar dicho plazo, lo que será de 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.

Una vez cerradas las postulaciones, ChileCalidad iniciará el proceso de evaluación de cada una de ellas, proceso que tendrá una duración aproximada de dos meses.

ChileCalidad para efectos de la evaluación podrá tomar contacto con las empresas en cada fase del proceso. Este contacto podrá hacerse: vía contacto telefónico, envíos de mails o visitas en terreno.

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.
- Si es ganador en alguna de las categorías, participar en las actividades de premiación convocadas por ChileCalidad.
- Si es ganador en alguna de las categorías, apoyar a ChileCalidad 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 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 PYME, así como aquellas ligadas a actividades empresariales y laborales, que garanticen criterios de objetividad, transparencia y ecuanimidad en el cumplimiento de sus funciones.

A dicho Jurado le corresponderá discernir, de entre los 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 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 etapa de 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, la que deberá ser asumida directamente por la empresa que resulte ganadora. En dicha ceremonia se espera que participen las más altas autoridades públicas y privadas relacionadas con la PYME.

Privacidad de la información

La información entregada por las empresas postulantes al PREMIO PYME 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.

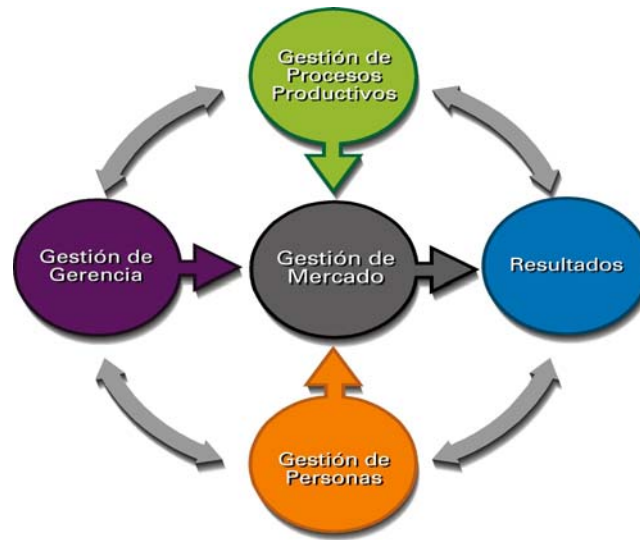
Principios del PREMIO PYME Gestión Competitiva

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

1. **Enfoque sistémico:** reconoce que las interacciones e integración de todos sus procesos.
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:** conoce y comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes, de modo de satisfacer sus requisitos.
4. **Resguardo y participación del personal:** entiende que las personas, en todos los niveles, representan la esencia de la empresa y su compromiso posibilita que sus capacidades y habilidades permitan lograr sus objetivos.
5. **Enfoque basado en procesos:** de forma de alcanzar eficientemente sus objetivos.
6. **Evaluación y mejora continua:** aplica, de manera sistemática, un proceso de evaluación y mejora, para elevar la competitividad de la empresa.
7. **Cuidado por el medio ambiente y contribución social:** considera tanto los aspectos ambientales de sus operaciones, como la contribución social a la comunidad de su entorno más inmediato.
8. **Foco en resultados:** conoce y orienta las competencias, habilidades y trabajo del personal hacia los resultados del negocio.

Modelo de Gestión del PREMIO PYME Gestión Competitiva

El Modelo de Gestión del Premio PYME 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 en la consecución de sus objetivos, y cuya implementación les 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 costos asociados y al 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 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

