



PREMIO NACIONAL  
A LA **CALIDAD**  
DEL SECTOR PRIVADO DE  
REPÚBLICA DOMINICANA.®



## **BASES DE POSTULACIÓN 2012**



**2**

*BASES DE POSTULACIÓN 2012*

## CONTENIDO

- 4 - PALABRAS DEL CONSEJO NACIONAL DEL PREMIO
- 7 - ¿QUÉ ES EL PREMIO? - OBJETIVOS
- 8 - REQUISITOS Y LIMITACIONES DE POSTULACIÓN - BENEFICIOS PARA LOS PARTICIPANTES Y GALARDONADOS
- 10 - COMPROMISOS DE LOS PARTICIPANTES Y GALARDONADAS
- 11 - CATEGORÍAS DE POSTULACIÓN
- 13 - CUOTAS DE PARTICIPACIÓN -RECONOCIMIENTOS QUE SE OTORGAN
- 14 - ETAPAS DEL PROCESO DEL PREMIO - Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
- 17 - MODELO DE EXCELENCIA EN LA GESTION
- 18 - PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE UNA GESTIÓN DE EXCELENCIA
- 23 -CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD - VALORES Y PUNTAJES
- 25 -GESTORES DEL PREMIO
- 28 -TRANSPARENCIA Y CONFIDENCIALIDAD
- 30 -CONTACTOS



## En nombre del Consejo Nacional del Premio

La gestión empresarial es cambiante y enfrenta permanentemente nuevos retos. El aumento de la competencia y la necesidad de actuar en un entorno con mayores niveles de exigencias hacen necesario plantear a las empresas la conveniencia de compararse con un modelo de estándar de calidad y excelencia internacional.

Es por esto que desde 1992 un grupo de organizaciones gremiales, gubernamentales y académicas, vienen gestionando el antiguo Premio a la Excelencia Industrial de la República Dominicana (PEI-RD), principal reconocimiento a nivel nacional realizado en República Dominicana a la excelencia y calidad en la gestión de las empresas industriales, sin importar su tamaño o sector productivo al que pertenecen. Al año 2012 han sido entregados 71 galardones en 12 ceremonias.

Por la necesidad de responder a la dinámica de cambios que experimenta el sector empresarial y acogiendo las solicitudes realizadas por diferentes sectores de ampliar el Premio Industrial al sector servicios, este premio se transforma para convertirse a partir de 2012 en el Premio Nacional a la Calidad del Sector Privado de República Dominicana.

Dicha evolución nos ha conllevado a realizar los siguientes cambios estructurales: (i) Apertura del Premio a todo el Sector Privado, (ii) Mejora del Formulario Autodiagnóstico Empresarial (FAE) y (iii) Adopción de una segunda opción de postulación mediante la presentación de Informes de Postulación.



Estos cambios sin lugar a dudas representan un paso histórico para el sector privado dominicano, quien por primera vez cuenta con un Premio Nacional a la Calidad que se constituye en el principal reconocimiento a nivel nacional que se realiza a la gestión de calidad y excelencia de las empresas dominicanas dedicadas a la producción de bienes y servicios en el país por sus esfuerzos en mejorar su desempeño, competitividad y desarrollo sostenible; comparable con la gestión de otras organizaciones de excelencia a nivel internacional.

El Modelo utilizado, así como su herramienta de evaluación, se acogen así a los estándares de los Premios internacionalmente reconocidos, lo que reafirma el compromiso de las empresas dominicanas con el desarrollo de procesos de mejora continua, la gestión de la calidad y la competitividad a nivel país.

Al igual que en la pasada entrega, este año, continuamos con el reto de llevar a cabo un proceso de sensibilización colectiva en el que afiancemos el sentimiento de pertenencia y estima de los dominicanos hacia los productos y servicios realizados localmente, como muestra de orgullo y respaldo a lo nuestro, a lo nacional.

Para enfrentar este desafío abogamos por fortalecer nuestro espíritu comunitario, provocando en cada dominicano la sensación de pertenecer y ser parte de todo lo que produce, hace y tiene la República Dominicana.

Con nuestra consigna “Hecho con calidad. Hecho por nosotros” nos proponemos continuar contribuyendo con un proyecto de nación, basado en destacar el orgullo de lo que producimos en casa, de lo que está hecho por nosotros, marcas y productos a los que transferimos nuestro ingenio, creatividad, alegría y particular forma de ser.

Hoy el Premio Nacional a la Calidad del Sector Privado de la República Dominicana se constituye en un nuevo bastión para la dominicanidad, a la que debemos continuar aportando cada uno de nosotros desde nuestra posición.



Invitamos a todas las empresas del sector privado a que hagan su apuesta por la calidad y asuman el reto de ser partícipes de esta premiación, atreviéndose a ser evaluadas y comparadas con un Modelo de Excelencia en la Gestión de estándar internacional, lo que sin lugar a dudas promoverá su crecimiento y posicionamiento. Demostremos una vez más que lo Hecho por Nosotros es Hecho con Calidad.

## **Wadi Cano** **Secretario Técnico**



## 1.1 ¿QUÉ ES EL PREMIO?

Es el principal reconocimiento a nivel nacional que se realiza a la gestión de calidad y excelencia de las empresas dominicanas dedicadas a la producción de bienes y servicios en el país por sus esfuerzos en mejorar su desempeño, competitividad y desarrollo sostenible; comparable con la gestión de otras organizaciones de excelencia a nivel internacional.

## 1.2 OBJETIVOS

- Promover la gestión integral de la calidad en las organizaciones dominicanas, a través de la utilización del Modelo de Excelencia en la Gestión del Premio Nacional a la Calidad.
- Poner a disposición de las empresas un instrumento de introspección, que les permita conocer su situación actual y compararla con un modelo de gestión de calidad y excelencia de estándar internacional, con miras a aumentar su competitividad, desempeño y sostenibilidad, propiciar su mejora continua y promover su transformación a empresas de clase mundial.
- Reconocer públicamente los logros de las empresas dominicanas dedicadas a la producción de bienes y servicios por el mejoramiento continuo de la calidad en sus procesos.
- Fomentar la focalización de las empresas hacia la satisfacción y lealtad de los clientes, a través de la implantación de un sistema de flujo de valor enfocado en procesos y orientado a resultados y a la mejora continua.
- Promover el intercambio de experiencia entre empresas que han desarrollado un modelo de gestión de excelencia con resultados destacados.
- Promover una cultura de calidad que resulte contagiosa para proyectarla a todos los ambientes de la sociedad dominicana.



## 1.3 REQUISITOS Y LIMITACIONES DE POSTULACION

Podrá participar en el Premio Nacional a la Calidad del Sector Privado, toda empresa privada productora de bienes o servicios establecida en República Dominicana.

*Para poder postular las empresas deberán cumplir con los siguientes requisitos:*

- ✓ Ser una empresa establecida en República Dominicana, pudiendo ser el capital nacional o extranjero.
- ✓ Presentar la información establecida en el proceso de postulación y evaluación.
- ✓ Realizar el pago por concepto de inscripción.
- ✓ Recibir en las instalaciones de la empresa al Equipo Evaluador del Premio, quien validará la información presentada, a través de la verificación y análisis de evidencias.
- ✓ Aceptar y cumplir las normas establecidas en las Bases del Premio.

## 1.4 BENEFICIOS PARA LOS PARTICIPANTES Y GALARDONADOS

**Beneficios de postular:**

- ✓ El proceso de postulación representa, en sí mismo, una ganancia para las organizaciones postulantes. El simple hecho de completar el Formulario Auto diagnóstico Empresarial (FAE) o elaborar el Informe de Postulación, moviliza a una gran cantidad de personas dentro de la organización, las que logran observar a la empresa con una óptica sistémica, se comprometen con sus resultados globales y comparan su gestión con una gestión de excelencia. Se estimula así la creación en la organización de una cultura de aprendizaje para la mejora continua.



- ✓ Someterse a un proceso de evaluación externo e independiente, el cual está fundamentado en criterios reconocidos internacionalmente. De esta manera, se le ofrece a la organización una mirada nueva sobre su gestión actual comparada con las exigencias del Modelo de Excelencia en la Gestión. Dicho proceso es realizado por un prestigioso grupo de profesionales que componen el Cuerpo de Evaluadores del Premio.
- ✓ La organización obtiene, al final del proceso, un Informe de Retroalimentación de su gestión organizacional, que le señala sus principales fortalezas y oportunidades de mejora en cada criterio del modelo. Este informe es una herramienta de apoyo al proceso de mejoramiento continuo de las organizaciones en su búsqueda de la excelencia. Muestra a la organización nuevos caminos para gestionar la relación con sus partes interesadas y le sirve como base para el desarrollo de estrategias y la definición de planes de mejora.

#### **Beneficios adicionales para las empresas galardonadas:**

- ✓ Reconocimiento durante dos entregas como empresa modelo en su categoría a nivel nacional.
- ✓ Posibilidad de usar el logotipo de la categoría en la cual resultó galardonada en la papelería de la empresa, etiquetas de sus productos y/o campañas de promoción y comunicación, que acredita el reconocimiento obtenido, elemento diferenciador que aporta valor agregado.
- ✓ Participación en el programa de difusión de los resultados de la premiación a realizarse con posterioridad a la ceremonia de entrega.
- ✓ Oportunidad de participar en proyectos de desarrollo y fortalecimiento de la competitividad, a ser gestionados por el Consejo Nacional del Premio.
- ✓ Servicios de capacitación y asistencia técnica con tarifa de socio durante un año, a ser brindados por los gremios que conforman el Consejo Nacional del Premio.



## 1.5 COMPROMISOS DE LOS PARTICIPANTES Y GALARDONADAS


### Compromisos de las empresas participantes:

- ✓ Cumplir con las especificaciones de las Bases del Premio.
- ✓ Completar debidamente el Formulario Auto diagnóstico Empresarial o el Informe de Postulación, según su elección.
- ✓ Respetar las fechas determinadas en el calendario de actividades del proceso de postulación y evaluación.

### Compromisos de las empresas galardonadas:

- ✓ Comprometerse a servir de modelo como empresa galardonada en su categoría durante dos entregas del Premio.
- ✓ Promover a lo interno mejoras continuas en su gestión de calidad.
- ✓ Poner a disposición un técnico de su empresa para que forme parte del Equipo Evaluador para la próxima entrega del Premio.
- ✓ Publicar el Informe de Postulación (excluyendo información confidencial) a través de la página web del Premio.
- ✓ Promover, en la medida de lo posible, las acciones que desarrolle el Consejo Nacional del Premio con miras a fomentar las buenas prácticas y el uso del Modelo de Excelencia en la Gestión.





Difundir experiencias, aprendizajes y logros y promover el uso del Modelo de Excelencia en la Gestión y la postulación al Premio Nacional a la Calidad entre sus clientes, proveedores y partes vinculadas.

## 1.6 CATEGORÍAS DE POSTULACIÓN

### ✓ Premio Nacional a la Calidad – Renglón Industria

Es el máximo galardón otorgado a las industrias del sector privado, que demuestran un desempeño sobresaliente en la implementación del Modelo de Excelencia en la Gestión. La industria galardonada con este Premio será considerada una organización Modelo por dos entregables. Este Premio es otorgado en los siguientes renglones:

### ✓ Premio Nacional a la Calidad de la Pequeña Industria

i) número de empleados de 16 a 60 trabajadores, ii) un activo de RD\$ 3,000,000.01 (tres millones un centavo) a RD\$ 12,000,000.00 (doce millones de pesos) y iii) que genere ingresos brutos o facturación anual de RD\$ 6,000,000.01 (seis millones un centavo) a RD\$ 40,000,000.00 (cuarenta millones de pesos).

### ✓ Premio Nacional a la Calidad de la Mediana Industria

Para ser considerada mediana industria la empresa debe cumplir con dos de las siguientes condiciones: i) número de empleados de 61 a 200 trabajadores, ii) un activo de RD\$ 12,000,000.01 (doce millones un centavo) a RD\$ 40,000,000.00 (cuarenta millones de pesos) y iii) que genere ingresos brutos o facturación anual de RD\$ 40,000,000.01 (cuarenta millones un centavo) a RD\$ 150,000,000.00 (ciento cincuenta millones de pesos).



## ✓ Premio Nacional a la Calidad de la Gran Industria

Para ser considerada gran industria la empresa debe cumplir con dos de las siguientes condiciones: i) número de empleados de 201 trabajadores en adelante, ii) un activo mayor 40,000,000.01 (cuarenta millones un centavo) y iii) que genere ingresos brutos o facturación anual mayor a 150,000,000.01 (ciento cincuenta millones un centavo).

## 2 Premio Nacional a la Calidad – Renglón Servicios

Es el máximo galardón otorgado a las empresas de servicios del sector privado, que demuestran un desempeño sobresaliente en la implementación del Modelo de Excelencia en la Gestión. La empresa galardonada con este Premio será considerada una organización Modelo por dos entregas. Este Premio es otorgado en los siguientes renglones:

## ✓ Premio Nacional a la Calidad de la Pequeña Empresa

Para ser considerada pequeña, la empresa debe cumplir con dos de las siguientes condiciones: i) número de empleados de 16 a 60 trabajadores, ii) un activo de RD\$ 3,000,000.01 (tres millones un centavo) a RD\$ 12,000,000.00 (doce millones de pesos) y iii) que genere ingresos brutos o facturación anual de RD\$ 6,000,000.01 (seis millones un centavo) a RD\$ 40,000,000.00 (cuarenta millones de pesos).

## ✓ Premio Nacional a la Calidad de la Mediana Empresa

Para ser considerada mediana, la empresa debe cumplir con dos de las siguientes condiciones: i) número de empleados de 61 a 200 trabajadores, ii) un activo de RD\$ 12,000,000.01 (doce millones un centavo) a RD\$ 40,000,000.00 (cuarenta millones de pesos) y iii) que genere ingresos brutos o facturación anual de RD\$ 40,000,000.01 (cuarenta millones un centavo) a RD\$ 150,000,000.00 (ciento cincuenta millones de pesos).



## ✓ Premio Nacional a la Calidad de la Gran Empresa

Para ser considerada grande, la empresa debe cumplir con dos de las siguientes condiciones: i) número de empleados de 201 trabajadores en adelante, ii) un activo mayor 40,000,000.01 (cuarenta millones un centavo) y iii) que genere ingresos brutos o facturación anual mayor a 150,000,000.01 (ciento cincuenta millones un centavo).

## 1.7 CUOTAS DE PARTICIPACIÓN

Tipos de empresas	Cuotas
Pequeña empresa	5,000.00
Mediana empresa	15,000.00
Gran empresa	30,000.00

## 1.8 RECONOCIMIENTOS QUE SE OTORGAN

El Jurado, como resultado del proceso de evaluación, emite un fallo para cada categoría, otorgando uno o varios reconocimientos o declarándola desierta. Los reconocimientos pueden ser:



## **Premio Nacional a la Calidad**

Es el máximo galardón otorgado a las organizaciones del sector privado, que demuestran un desempeño sobresaliente en la implementación del Modelo de Excelencia en la Gestión y que han obtenido más de 500 puntos en el proceso de evaluación y selección.

Las organizaciones ganadoras del Premio Nacional a la Calidad, en cada categoría, recibirán un reconocimiento que acredite tal condición, siendo considerada una organización Modelo por dos entregas.

## **Medallas de Reconocimiento**

El Premio otorga medallas de reconocimiento a las organizaciones que logran un buen desempeño en la implementación del Modelo de Excelencia en la Gestión y que han obtenido la siguiente puntuación en la evaluación realizada por el Cuerpo de Evaluadores:

- Medalla de Oro, más de 400 puntos.
- Medalla de Plata, más de 300 puntos.
- Medalla de Bronce, más de 200 puntos.

## **1.9 ETAPAS DEL PROCESO DEL PREMIO Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

### **ETAPA I. CONVOCATORIA Y POSTULACIÓN**

- Con la publicación de las Bases en un periódico de circulación nacional se da inicio al proceso de recepción de candidaturas para la postulación.
- Las organizaciones postulantes deberán presentar la siguiente información:



- ✓ Cuatro ejemplares impresos del Formulario Autodiagnóstico Empresarial o del Informe de Postulación, según aplique.
- ✓ Un ejemplar en formato electrónico del Formulario Autodiagnóstico Empresarial o del Informe de Postulación, según aplique.

En el caso de las organizaciones que apliquen mediante Informes de Postulación, deberán redactar un Informe de Postulación excluyendo la información confidencial de la organización (en caso de que la organización resulte ganadora será publicado en la página web del Premio). De no entregarse información diferenciada para la web se publicará el Informe de Postulación completo.

La Secretaría Técnica verificará que la documentación cumpla con los requisitos establecidos, de lo contrario notificará a las empresas para fines de completar o corregir. En caso de cumplimiento, la Secretaría Técnica notificará a la empresa la aceptación de la postulación.

Los documentos de postulación deben entregarse a más tardar a las 5:00 p.m. del viernes 11 de mayo de 2012, en las oficinas de la Secretaría Técnica del Premio, ubicada en la Avenida Isabel Aguiar, casi esquina Ave. Las Palmas, Centro Comercial Isabel Aguiar, Edificio 5b, Local 6b, Herrera, Santo Domingo Oeste.

## ETAPA II. PROCESO DE EVALUACIÓN

- El Equipo Evaluador, integrado por un mínimo de tres técnicos, visita la empresa para validar los resultados de la autoevaluación realizada con las evidencias que presente la empresa. Esta visita es coordinada con anterioridad por la Secretaría Técnica con cada una de las empresas participantes. La duración de la visita se determina en función del tamaño y características de la empresa.



- Una vez finalizada la visita, el Equipo Evaluador elabora la propuesta de informe de retroalimentación que será entregado a la Secretaría Técnica.
- La Secretaría Técnica revisará los informes, solicitará las aclaraciones que estime convenientes y los remitirá al Jurado del Premio.
- Concluido el proceso la Secretaría Técnica, con el apoyo de los evaluadores preparará los informes de retroalimentación que serán entregados a las empresas.

### **ETAPA III. PROCESO DE SELECCIÓN**

- La Secretaría Técnica presenta al Jurado los informes de retroalimentación de las empresas evaluadas.
- El Jurado, en base a estos informes, selecciona a los galardonados, considerando a los postulantes destacados con el mejor desempeño. Sus decisiones son inapelables.
- El fallo del jurado será entregado a la Secretaría Técnica, quien lo mantendrá en reserva hasta la ceremonia de premiación.

### **ETAPA IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

- El anuncio y premiación de los ganadores se realizará en la ceremonia de premiación.
- La Secretaría Técnica entrega los informes de retroalimentación a las empresas participantes posterior a la ceremonia de premiación.



## 1.10 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Etapa	Fecha
Recepción de postulaciones	Del 16 de febrero al 11 de mayo de 2012
Evaluación de las empresas	Del 28 de mayo al 28 de agosto de 2012
Presentación de resultados	17 de octubre de 2012
Entrega de informe de retroalimentación a los participantes	Diciembre 2012

## 2- MODELO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

El Modelo de Excelencia en la Gestión del Premio Nacional a la Calidad del Sector Privado de República Dominicana ha sido diseñado con base en principios internacionalmente aceptados como inspiradores de una gestión de excelencia, validados con experiencias internacionales de éxito, que han demostrado su utilidad para ayudar a quienes buscan una guía para el perfeccionamiento de sus empresas. El Modelo, aún cuando no es prescriptivo, define y valora aspectos clave que necesariamente deben ser abordados.

Los conceptos del Modelo no son inmutables, evolucionan en función del incremento de la competencia y los cambios del entorno, entre otros factores.



## 2.1 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE UNA GESTIÓN DE EXCELENCIA

La experiencia de empresas de clase mundial demuestra que para una Gestión de Excelencia se requiere orientarse hacia Principios Fundamentales, que son clave para fortalecer la cultura organizacional, enfocan los procesos hacia la calidad y mejoran el desempeño, garantizando resultados exitosos para clientes, trabajadores, proveedores, la comunidad, el Estado y los accionistas.

Los principios fundamentales del Modelo de Excelencia en la Gestión del Premio Nacional a la Calidad del Sector Privado, son los siguientes:

### **Liderazgo y compromiso de la alta dirección**

La principal fuerza impulsora de la excelencia organizacional está basada en la capacidad y compromiso de la alta dirección para desarrollar un sistema de gestión eficaz; en ese sentido, es importante que conduzca al personal hacia un propósito común y duradero a través del establecimiento de valores, orientaciones y políticas; además debe crear un enfoque hacia el cliente, otorgar facultades al personal, impulsar la innovación permanente y el aprendizaje promoviendo altas expectativas de desempeño. Todo lo cual debe responder de manera equilibrada a satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas (stakeholders).

La alta dirección debe servir de ejemplo y construir un sistema de liderazgo institucional orientado de manera espontánea hacia la calidad y productividad.

### **La gestión orientada a la satisfacción del cliente**

El conocimiento de las necesidades actuales y futuras de los clientes es el punto de partida en la búsqueda de la excelencia empresarial. Tales necesidades deben estar claras para todos los miembros de la empresa. La percepción de la calidad juzgada por el cliente se centra en aquellas características o atributos del producto o servicio que agregan valor para los clientes, elevan su satisfacción, determinan sus preferencias y los hacen fieles a la marca.



Requiere estar al tanto del desarrollo tecnológico, conocer las ofertas de los competidores y, responder de manera rápida y flexible a sus necesidades y expectativas.

### **Aprendizaje personal y organizacional**

Alcanzar altos niveles de desempeño requiere aprendizaje organizacional correctamente ejecutado. El aprendizaje debe estar integrado al funcionamiento de la empresa, es decir ser parte del trabajo diario, practicarse a todo nivel, orientarse a la solución de problemas en sus orígenes y a las oportunidades que producen cambios significativos y permiten mejorar.

El aprendizaje organizacional es un proceso sistémico, relacionado con la mejora continua e innovación permanente de los productos, procesos productivos y procesos de gestión. Produce diversidad de ventajas y beneficios para la empresa: mejores productos y servicios, elevación de la satisfacción de clientes y socios, desarrollo de nuevas oportunidades de negocio, reducción de costos, del tiempo de respuesta y de los tiempos de ciclo e incremento de la productividad y mejora del desempeño de la empresa en el cumplimiento de sus responsabilidades públicas.

Las organizaciones invierten en el aprendizaje del personal a través de la educación, la capacitación y la generación de oportunidades para un continuo crecimiento.

El aprendizaje es un proceso que desarrolla a las personas y a la empresa, contribuyendo al liderazgo de la organización en su sector.

### **Valoración del personal y de los socios**

El éxito de una empresa depende cada vez más del conocimiento, las habilidades, la creatividad innovadora y la motivación de su personal y de los socios de la empresa.

Valorar al personal, significa que la alta dirección esté comprometida con su satisfacción,



desarrollo y bienestar. Ello implica, prácticas laborales de alto rendimiento y flexibilidad, que contribuyan a la obtención de un elevado desempeño y un adecuado clima laboral.

También interesa en ese contexto impulsar las buenas relaciones con socios externos como son los proveedores, organizaciones educativas, entre otros; a fin de reforzar el liderazgo y competitividad en su sector.

### **Agilidad y flexibilidad**

La respuesta rápida y flexible se ha convertido en un factor clave, en un mercado global y competitivo que hace uso del comercio electrónico, y toma decisiones apoyándose en modernas tecnologías de la información, lo cual requiere constante simplificación y modernización de las unidades de trabajo y de los procesos sumados al desarrollo de la polivalencia del personal.

### **Orientación hacia el futuro**

La búsqueda del crecimiento sostenido y del liderazgo en su sector requiere sólida orientación hacia el futuro y voluntad para realizar compromisos a largo plazo con las partes interesadas (clientes, personal, proveedores, accionistas, estado y comunidad). La empresa debería incluir en el proceso de planificación estratégica, ciertos factores de éxito como son: las expectativas de los clientes, las nuevas oportunidades de negocios y de formación de asociaciones/ alianzas, el desarrollo tecnológico, la captación de clientes y mercados nuevos, los cambiantes requerimientos legales, las expectativas del Estado y la comunidad y los cambios estratégicos realizados por los competidores.

### **Innovación permanente**

La innovación está fomentando cambios significativos para mejorar productos, servicios y procesos de la empresa y para crear valor para las partes interesadas de la organización.



La innovación debe servir para conducir a la empresa hacia nuevas dimensiones de desempeño, aquella ya no es exclusivamente campo de acción de los departamentos de investigación y desarrollo, es importante para los procesos de los productos y servicios clave y para los procesos de apoyo. Las organizaciones deberían ser estructuradas de tal manera que la innovación se convierta en parte de la cultura y del trabajo cotidiano.

### **Gestión basada en hechos**

Las organizaciones dependen de mediciones y del análisis del desempeño. Las áreas de medición del desempeño incluyen: clientes, productos y servicios, operaciones, mercado y comparaciones competitivas, proveedores, personal, costos y finanzas.

Una consideración principal en la mejora del desempeño implica la selección y utilización de mediciones o indicadores. Las mediciones o indicadores que sean seleccionados deben representar los factores que conducen a obtener mejores resultados en el desempeño de clientes, rendimiento financiero y operacional. El conjunto de mediciones o indicadores utilizados deberían representar una base clara para alinear todas las actividades con los objetivos de la empresa.

### **Responsabilidad social**

La alta dirección requiere acentuar su responsabilidad para con la sociedad y lograr una buena práctica ciudadana en la empresa. Las responsabilidades se refieren a las expectativas básicas de la empresa, prácticas éticas, protección de la salud, seguridad y medio ambiente.

Practicar una buena ciudadanía consiste en ejercer liderazgo en el cumplimiento de los requerimientos legales y normativos e incluye el hecho de influir en otras organizaciones, privadas y públicas, para que participen de estos propósitos. Las actividades que podría realizar la empresa en este sentido pueden incluir mejoras en educación, salud, medio ambiente, conservación de recursos, servicio a la comunidad, desarrollo de prácticas organizacionales y de negocios y compartir información no confidencial.



## **Orientación a resultados y a creación de valor**

Buenos resultados son la meta de todo proceso, los resultados permiten evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados durante la planificación, además todo resultado revela el nivel de eficacia, efectividad y eficiencia, en el desempeño de los procesos.

Los resultados, a su vez, deben orientarse hacia la creación y equilibrio de valor para todas las partes interesadas: clientes, trabajadores, accionistas, proveedores, socios, Estado y comunidad. Al crear valor para todas las partes interesadas, la empresa crea fidelidad y contribuye con la comunidad.

## **Perspectiva de sistema**

El Modelo de Excelencia en la Gestión proporciona una perspectiva de sistema para conseguir un alto desempeño en la empresa. Los principios inspiradores y los siete Criterios constituyen los bloques estructurales del Sistema. Una gestión exitosa requiere además síntesis y alineamiento.

Síntesis significa observar a la empresa como un todo y orientarse hacia los requerimientos clave, incluyendo los objetivos estratégicos y planes de acción.

Alineamiento significa vincular estrategias y procesos clave y orientar los recursos para mejorar el desempeño y la satisfacción de los clientes.

El alineamiento implica que la alta dirección esté enfocada en orientaciones estratégicas y en los clientes, y además que, responda y administre el desempeño con base en los resultados.



## 12.2 CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD, VALORES Y PUNTAJES

Los criterios para evaluar la gestión de calidad tienen el propósito de focalizar la atención de las empresas hacia los aspectos directamente relacionados con la obtención de ventajas competitivas, desincentivando el desarrollo de estrategias basadas en condiciones no sostenibles en el largo plazo.

Los criterios del modelo de gestión de calidad y su valor, en base a mil puntos, son los siguientes:

1. Liderazgo	120
2. Planeamiento Estratégico	85
3. Enfoque hacia el Cliente y el Mercado	85
4. Medición y Análisis y Gestión del Conocimiento	90
5. Orientación hacia el Personal	85
6. Gestión de Procesos	85
7. Resultados	450
<b>Total de puntos</b>	<b>1000</b>





El gráfico muestra los 7 criterios del Modelo de Excelencia en la Gestión.



### 3. GESTORES DEL PREMIO

El Premio cuenta con una estructura organizacional en la que están representados gremios empresariales, universidades, instituciones gubernamentales, entidades de certificación de calidad y profesionales y técnicos vinculados a las áreas de acción del Premio.

#### LOS ÓRGANOS DEL PREMIO SON:

##### Consejo Nacional del Premio

Es el órgano principal. Tiene como función establecer las directrices políticas, técnicas y administrativas del Premio para garantizar su mejora continua y el respeto a su integridad, independencia, imparcialidad y transparencia. Es responsable de la selección de los miembros del Jurado.

##### El Consejo Nacional del Premio está conformado por:

- Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO),
- Asociación Dominicana de Zonas Francas (ADOZONA),
- Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR Internacional),
- Asociación de Industrias y Empresas de Haina (AIEHAINA),
- Asociación de Industrias de la Región Norte (AIREN),
- Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial (PROINDUSTRIA),
- Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD),



- Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD),
- Consejo Nacional de Competitividad (CNC),
- Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR),
- Federación de Asociaciones Industriales (FAI),
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC Internacional),
- Instituto de Investigación y Biotecnología Industrial (IIBI),
- Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP),
- Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC),
- Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM),
- Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT),
- Ministerio de Industria y Comercio (MIC),
- Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA),
- Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD),
- Universidad Acción Pro Educación y Cultura (UNAPEC),
- Universidad Iberoamericana (UNIBE),



- Universidad Pedro Henríquez Ureña (UNPHU),
- Asociación de Empresas Industriales de Herrera y Provincia Santo Domingo (AEIH), Secretaría Técnica del Premio.

### **Secretaría Técnica**

Tiene a su cargo la planificación y ejecución del proceso completo del Premio, desde la preparación de la documentación técnica, la conformación del cuerpo de evaluadores, la coordinación del proceso de evaluación y selección y la organización de las actividades vinculadas a la celebración del Premio. Es responsable de velar por el cumplimiento del Código de Ética del Premio, el buen desempeño del proceso e identificar acciones de mejora y coordinar su ejecución. Es el enlace entre todos los órganos que conforman el Consejo Nacional y las partes involucradas en el Premio.

La Secretaría Técnica está a cargo de la Asociación de Empresas Industriales de Herrera y Provincia Santo Domingo (AEIH).

### **Jurado**

Dirime el proceso de selección de los galardonados, así como también la selección de las empresas que obtienen distinciones especiales, para lo cual considera el informe del Cuerpo de Evaluadores. Está facultado para retirar los premios otorgados a las empresas que no cumplan los compromisos contraídos o que se compruebe con posterioridad a la premiación que proporcionaron información falsa o que practican conductas contrarias a los principios y valores de una gestión de calidad que los haga perder su condición de empresa modelo. En todos los casos su fallo será inapelable y contra él no procederá recurso alguno. Su selección se realiza a través de invitación del Consejo Nacional del Premio, para cada entrega de los premios.



## **Cuerpo de Evaluadores**

Es integrado por voluntarios que responden a la convocatoria que la Secretaría Técnica publica para cada entrega. Sus integrantes pueden provenir de los sectores privado o público y son seleccionados entre aquellos postulantes que demuestren las mejores competencias y desempeño.

Todos reciben un entrenamiento especial para asegurar la interpretación uniforme de los criterios de evaluación y del sistema de calificación establecido.

La asignación de los evaluadores para el análisis de las empresas se realiza en base a la experiencia y conocimientos del evaluador. Para la selección del equipo y para su gestión se considera el Código de Ética y un estricto análisis de los conflictos de interés; esto garantiza que el proceso se apege a principios de confidencialidad, objetividad y transparencia.

## **4. TRANSPARENCIA Y CONFIDENCIALIDAD**

La información entregada por los participantes no puede ser utilizada por los organizadores ni por terceras personas, empresas u organizaciones, de forma que implique revelar la identidad de la organización y antecedentes de una entidad en particular, salvo expresa autorización de su representante legal.

También es mantenida en reserva la identidad de todas las organizaciones que habiendo postulado, no hayan obtenido el Premio Nacional a la Calidad, o alguna de las distinciones especiales que sean otorgadas. Tampoco son dados a conocer los puntajes obtenidos por las organizaciones.

Todas aquellas organizaciones o personas que participen en los procesos vinculados al Premio Nacional a la Calidad del Sector Privado de República Dominicana, se comprometen a observar un Código de Normas Éticas.



Este Código ha sido estructurado con los fines de salvaguardar la transparencia y confidencialidad del proceso, así como de la información que sobre las partes involucradas deba ser manejada para fines de la premiación.

La empresa que tenga objeción o duda de la integridad de alguno de los evaluadores, deberá comunicarla de manera escrita y confidencial a la Secretaría Técnica, quien tomará las acciones preventivas y correctivas pertinentes.



## CONTACTOS

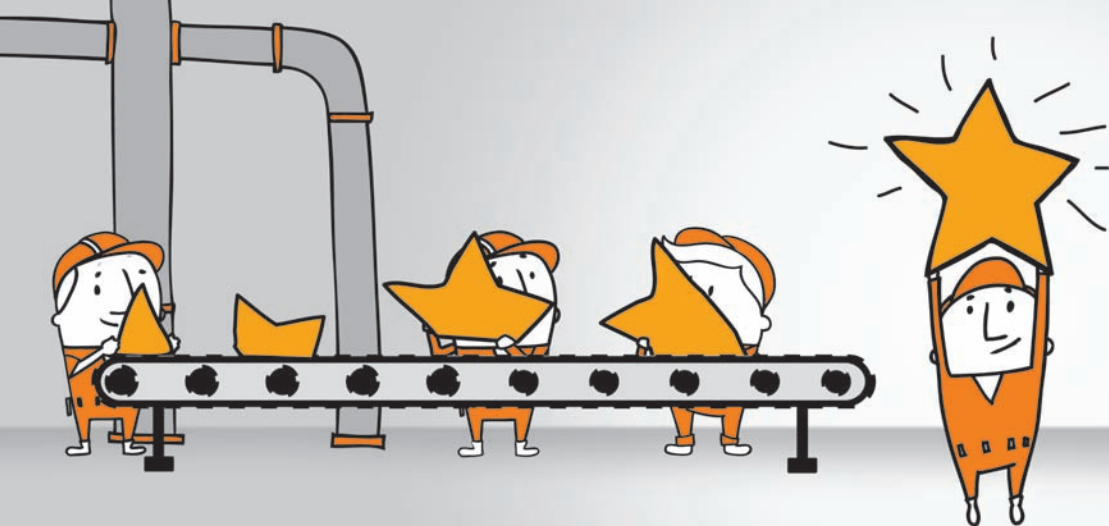
Para mayor información, favor contactar  
a la Asociación de Empresas Industriales de Herrera  
y Provincia Santo Domingo (AEIH), Secretaría Técnica del Premio:  
Ave. Isabel Aguiar, Esq. Ave. Las Palmas, Edif. 5b, Local 6b, Herrera, Santo  
Domingo Oeste

T. (809) 560-2160

F. (809) 560-6221

[coordinador.tecnico@pnc.org.do](mailto:coordinador.tecnico@pnc.org.do)





# la innovación cambia con Orange

Orange apoya el Premio Nacional a la Calidad del Sector Privado de República Dominicana.

Sigamos reconociendo el aporte de aquellos que con su esfuerzo e ingenio contribuyen al futuro de nuestro país.

**42 años**  
*haciendo televisión con calidad,*  
**42 años** *haciendo televisión con*  
*el talento dominicano.*



*Hecho con calidad,  
hecho por nosotros.*



*¡Tu canal de siempre!*

## PATROCINADORES



## CONSEJO NACIONAL DEL PREMIO



**AENOR INTERNACIONAL**



**FAI**





