



Ministerio de
Desarrollo Productivo
y Economía Plural



Premio Nacional
a la Excelencia

Para el Vivir Bien

**BASES Y CONDICIONES DE
PARTICIPACIÓN**

**Categoría 1:
Unidades Productivas
Micro y Pequeñas**

*"Bolivia valora
tu esfuerzo"*



CONTENIDO

1. ANTECEDENTES.....	2
2. INSCRIPCIONES.....	3
2.1. QUIÉNES PUEDEN PARTICIPAR.....	3
2.2. CÓMO PARTICIPAR.....	3
2.3. PLAZO Y COSTO DE INSCRIPCIÓN.....	4
2.4. CAPACITACIÓN.....	4
2.5. BENEFICIOS DE PARTICIPAR.....	5
3. VERIFICACIÓN.....	5
4. EVALUACIÓN.....	5
4.1. FASES DE EVALUACIÓN.....	5
4.2. BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN.....	5
5. SELECCIÓN DE LOS GANADORES.....	6
6. PREMIACIÓN.....	6
6.1. GALARDONES DE PREMIACIÓN.....	6
6.2. BENEFICIOS DE GANAR EL PREMIO NACIONAL A LA EXCELENCIA PARA EL VIVIR BIEN	6
7. CONDICIONES.....	7
7.1. RESPONSABILIDADES DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL PREMIO.....	7
7.2. CONDICIONES DE LAS UNIDADES PRODUCTIVAS PARTICIPANTES.....	7
7.2.1. RESPONSABILIDADES.....	7
7.2.2. COMPROMISOS.....	7
7.3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	8
ANEXO A.....	9
ANEXO B.....	11

1. ANTECEDENTES

El Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, cumpliendo las políticas nacionales para el fortalecimiento de los sectores productivos nacionales, reducción de la pobreza, soberanía productiva, desarrollo integral y respeto a la Madre Tierra, crea el “Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien” en junio del 2012 mediante Resolución Ministerial 098.2012, modificado con Resolución Ministerial 104.2013, como un RECONOCIMIENTO que el Estado Plurinacional de Bolivia otorga a las unidades productivas valorando los esfuerzos que realizan en su apuesta por la soberanía productiva y el desarrollo integral, generando productos y servicios de calidad, desarrollando productos innovadores, reconociendo su capacidad y perseverancia.

El Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien es una herramienta que tiene el objetivo de aportar a la consolidación del modelo económico plural boliviano, a través de la promoción de la cultura de excelencia que incentive el desarrollo de un sector productivo solidario, equilibrado y armónico.

El premio tiene la siguiente estructura de organización:

- Comisión Coordinadora: tiene a su cargo la promoción del Premio y la difusión de la cultura de la excelencia en el país; está compuesta por representantes del sector público, de las organizaciones gremiales del sector privado y del sistema universitario público y privado.
- Secretaría Técnica: está a cargo de apoyar operativamente a la Comisión Coordinadora y a los Comités Técnicos, para la ejecución del Premio.
- Comités Técnicos: están conformados por categoría, integrados por representantes de instituciones públicas, organizaciones gremiales del sector privado, sector académico y profesionales y expertos destacados en gestión, evaluación y/o en áreas relacionadas en cada categoría del concurso.
- Equipo de Evaluación: está conformado por profesionales y expertos destacados en evaluación, gestión y/o en áreas relacionadas al Premio, seleccionados de forma transparente en base a sus competencias técnicas; está encargado de realizar la evaluación de las unidades productivas participantes.

El premio contempla cuatro categorías de premiación:

- Categoría 1: Unidades Productivas Micro y Pequeñas.
- Categoría 2: Innovación Productiva.
- Categoría 3: Unidades Productivas Medianas y Grandes.
- Categoría 4: Unidades Productivas Públicas

La Comisión Coordinadora del Premio convoca a las unidades productivas y personas naturales del Estado Plurinacional de Bolivia, a participar en sus respectivas categorías a la cuarta versión del Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien – Bolivia 2016, bajo las bases y condiciones establecidas en el presente documento.

2. INSCRIPCIONES

2.1. QUIÉNES PUEDEN PARTICIPAR

Podrán participar en el Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien - Categoría 1, las unidades productivas micro y pequeñas del Estado Plurinacional de Bolivia, que cumplan con los siguientes requisitos, siendo el primero de estos el más relevante:

1. Tener 5 o más años establecidos dentro del territorio nacional.
2. Tener hasta 19 trabajadores.
3. Tener ventas anuales menores o iguales a UFV 3.000.000.- (equivalente a Bs5.789.670.-).
4. Tener activos productivos menores o iguales a UFV 1.500.000.- (equivalente a Bs2.894.835.-).
5. La unidad productiva deberá presentar alguno de los siguientes documentos que corrobore su existencia por ej. Registro de PRO BOLIVIA, registro de FUNDEMPRESA, Certificados de membresía en alguna asociación, acta de fundación, certificación de participación en algún evento ferial, etc.
6. La unidad productiva deberá presentar, adicionalmente, algunos de estos elementos que corrobore su carácter productivo: fotografías de la unidad productiva, fotografías de maquinarias y/o equipos, registro fotográfico del proceso productivo, etc.

2.2. CÓMO PARTICIPAR

Para participar las unidades productivas deberán presentar los siguientes requisitos:

a. Formulario de Inscripción de unidades productivas - A1

El Formulario de inscripción es un resumen de los antecedentes de la unidad productiva a efectos de formalizar su participación, está disponible en el ANEXO A. La unidad productiva participante deberá declarar el conocimiento y aceptación de estas Bases y Condiciones de participación firmando el Formulario de Inscripción de unidades productivas - A1.

Este formulario es considerado como Declaración Jurada para la Categoría 1: Micro y pequeñas unidades productivas.

b. Cuestionario de Autoevaluación – C1

La unidad productiva debe presentar el Cuestionario de Autoevaluación – Formulario C1, disponible en el ANEXO B. Este documento describe el perfil de la unidad productiva, las prácticas de gestión y sus resultados con base en los criterios y sub criterios establecidos en el **Modelo Boliviano de Trayectoria – Categoría 1** (Disponible en la página Web: www.produccion.gob.bo/premio).

El cuestionario tiene los siguientes criterios

1. Liderazgo
2. Políticas y Estrategias
3. Desarrollo de las personas
4. Recursos y asociados
5. Clientes
6. Resultados del desarrollo de las personas
7. Resultados de Clientes

8. Resultados Globales

Los criterios están descritos en el ANEXO B.

c. Presentación de documentos

Los participantes deben presentar todos los documentos anteriormente mencionados (Adjuntando un CD con el Cuestionario de Autoevaluación) en un sobre manila cerrado, con el siguiente rótulo:

Señores: Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien Categoría 1: Unidades Productivas Micro y Pequeñas La Paz.-
--

Nota: Para proteger su confidencialidad en la participación del Premio, no es necesario incluir el nombre o razón social del o los participantes en el rótulo del sobre

También se aceptaran postulaciones mediante el correo electrónico premioparaelvivirbien@gmail.com

2.3. PLAZO Y COSTO DE INSCRIPCIÓN

Las unidades productivas podrán inscribirse desde el 1 de agosto hasta el 16 de septiembre de 2016, en los **puntos de inscripción** a nivel nacional (Disponible en la página web: www.produccion.gob.bo/premio).

La inscripción de las unidades productivas interesadas en participar del Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien es GRATUITA.

2.4. CAPACITACIÓN

Toda unidad productiva, podrá recibir una capacitación, dictada por profesionales expertos en el Modelo Boliviano de Trayectoria, donde se explicará las bases, criterios y sub criterios; cómo presentar el “Cuestionario de Autoevaluación” y el proceso de evaluación.

Los talleres de capacitación se realizarán en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, entre el 15 de agosto y el 2 de septiembre.

Para acceder a la capacitación deberá remitir los siguientes datos:

- Categoría de premiación.
- Nombre de la unidad productiva.
- Nombre, número telefónico y correo electrónico de la persona que asistirá a la capacitación.

Por correo electrónico a premio@produccion.gob.bo o entregándolos en los puntos de inscripción del premio hasta dos días antes de la fecha de capacitación. Las fechas de las capacitaciones programadas para cada ciudad serán publicadas en la página web del Premio

2.5. BENEFICIOS DE PARTICIPAR

La participación representa, en sí misma, una ganancia para las unidades productivas participantes. La sola elaboración del Cuestionario de Autoevaluación, que debe ser conducida por el propietario o dueño de la micro y pequeña unidad productiva, moviliza a las personas dentro de la unidad productiva, que logran observar a la unidad productiva con una óptica sistémica, se comprometen con sus resultados globales y comparan su trabajo con una gestión de excelencia. Se estimula la creación en la unidad productiva de una cultura de aprendizaje para la mejora continua.

3. VERIFICACIÓN

Previamente a su habilitación, se realizará una etapa de verificación de cumplimiento de los requisitos anteriormente descritos. En caso de que éstos presenten incumplimientos menores, se permitirá a la unidad productiva la subsanación y adecuación del mismo en un plazo no mayor de 5 días hábiles.

4. EVALUACIÓN

4.1. FASES DE EVALUACIÓN

El proceso de evaluación, se realizará del 19 de septiembre al 14 de noviembre de 2016, en las siguientes fases:

Fase I - Evaluación Documental:

Los Evaluadores designados y/o seleccionados, examinarán el Cuestionario de Autoevaluación de las unidades productivas postulantes de forma individual e imparcial, manteniendo en todo momento la confidencialidad de la información recibida. Las unidades productivas que hayan obtenido el puntaje suficiente pasarán a la Segunda Fase de Visita.

La Secretaría Técnica del Premio informará a todas las Unidades Productivas participantes de su habilitación o no a la Fase II de forma personalizada y confidencial.

Fase II - Visita:

Todas las unidades productivas habilitadas para continuar en el proceso, recibirán la Visita de evaluadores que contrastarán la información contenida en el Cuestionario de Autoevaluación. La duración de la Visita será determinada en función al tamaño y características de la unidad productiva participante (aproximadamente entre 1 y 2 días).

La unidad productiva deberá brindar todo el apoyo necesario al equipo evaluador para el cumplimiento de sus funciones en coordinación con la Secretaria Técnica.

4.2. BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN

La evaluación externa que se realiza a la unidad productiva participante, le aporta una mirada nueva y experta sobre su gestión actual.

El Cuestionario de Autoevaluación de la unidad productiva participante es sometido a una revisión externa e independiente, utilizando criterios reconocidos. De esta manera, se entrega a la unidad productiva una mirada nueva sobre su trabajo actual.

El Informe de Retroalimentación que reciben las unidades productivas participantes es una guía para la mejora continua.

La unidad productiva obtiene, al final del proceso, un Informe de Retroalimentación Final de su gestión organizacional, que señala sus principales fortalezas y áreas de mejora en cada criterio del modelo.

Muestra nuevos caminos para gestionar la relación con los trabajadores, proveedores, clientes, socios y con la competencia.

A partir del informe de retroalimentación, la unidad productiva puede enfocar y priorizar un proceso de mejora continua en su trabajo, utilizándolo en su estrategia y en la definición de planes de mejora para enfocar cambios en los diversos ámbitos de su gestión interna y en la relación con clientes potenciales y reales.

5. SELECCIÓN DE LOS GANADORES

La Comisión Coordinadora seleccionará a los ganadores, en base a los Informes elaborados por los equipos evaluadores (Informes de Retroalimentación Finales) y a la información y documentación recabada a lo largo del proceso.

Todas las unidades productivas participantes en el Premio 2016 recibirán, finalizado el proceso y una vez se haya hecho público el fallo de la Comisión Coordinadora, el Informe de Retroalimentación Final con el análisis y conclusiones de la evaluación.

6. PREMIACIÓN

La comunicación a los ganadores se realizará mediante la página web oficial del Premio www.produccion.gob.bo/premio y a través de nota oficial enviada por la presidencia de la Comisión Coordinadora del Premio.

La entrega de las estatuillas a las Unidades Productivas galardonadas del Premio tendrá lugar en una ceremonia de premiación pública que se realizará el 1 de diciembre, con la presencia del Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia o su representante.

6.1. GALARDONES DE PREMIACIÓN

Los reconocimientos que pueden obtener las Unidades Productivas participantes a la categoría 1, en base a la selección de ganadores realizada por la Comisión Coordinadora, son:

- **PREMIO NACIONAL A LA TRAYECTORIA (SELLO ORO):** Reconocimiento a la unidad productiva que, haya conseguido demostrar una trayectoria destacable.
- **PREMIO NACIONAL A LA TRAYECTORIA (SELLO PLATA):** Reconocimiento a la unidad productiva merecedora del galardón que haya obtenido el segundo lugar.
- **PREMIO NACIONAL A LA TRAYECTORIA (SELLO BRONCE):** Reconocimiento a la unidad productiva que haya obtenido el tercer lugar.

6.2. BENEFICIOS DE GANAR EL PREMIO NACIONAL A LA EXCELENCIA PARA EL VIVIR BIEN

- La unidad productiva que gane el premio demostrará que su trayectoria está en camino para alcanzar un nivel de excelencia comparable a las mejores organizaciones.
- Obtiene, asimismo, el reconocimiento público, constituyéndose en un modelo a ser imitado por las demás unidades productivas del país. Para ello, es invitado a difundir ampliamente su experiencia hacia las demás organizaciones.

- Además las unidades productivas galardonadas pueden utilizar el logotipo que acredita el reconocimiento obtenido en sus campañas de comunicación y publicaciones, lo que les permitirá promocionar su imagen como unidad productiva de calidad reconocida por el Estado Plurinacional de Bolivia. Esta utilización de logotipos, con mención expresa del año de obtención del galardón, tendrá una vigencia indefinida, comenzando desde el momento del anuncio oficial y público.
- Divulgación de las Mejores Prácticas de la unidad productiva galardonada en toda Bolivia, asumiendo el compromiso de participar en la difusión y comunicación de las siguientes versiones del Premio.
- Los ganadores recibirán asesorías gratuitas en temas de metrología, normalización y certificación.

7. CONDICIONES

7.1. RESPONSABILIDADES DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL PREMIO

Los participantes tendrán la seguridad que la información brindada en el proceso del Premio no podrá ser utilizada por los organizadores, evaluadores ni por terceras personas, empresas u organizaciones, de forma que implique revelar la identidad de la unidad productiva y antecedentes de una entidad en particular, salvo expresa autorización de su representante legal.

7.2. CONDICIONES DE LAS UNIDADES PRODUCTIVAS PARTICIPANTES

7.2.1. RESPONSABILIDADES

El sólo hecho de participar en el Premio significa que la unidad productiva conoce y acepta en su totalidad las presentes Bases y Condiciones de Participación.

El participante se responsabiliza de que toda la información entregada en el proceso de evaluación sea fidedigna y que cumpla con la normativa legal vigente.

La Comisión Coordinadora podrá descalificar a un finalista o destituirlo del premio, si posteriormente al fallo o a la premiación, se demuestra que haya incumplido con las condiciones de participación del presente Premio.

7.2.2. COMPROMISOS

Compromiso de las unidades productivas ganadoras

Recibir el Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien constituye un honor y un compromiso para las unidades productivas galardonadas, que deben servir de ejemplo a las unidades productivas bolivianas, por lo que se espera de ellas una continuidad en el esfuerzo hacia la excelencia.


Se pretende que las unidades productivas galardonadas se conviertan en promotoras de la Cultura de Excelencia en Bolivia, comprometiéndose a:

- Divulgar el Premio y el Modelo Boliviano a la Excelencia.
- Participar de las actividades de premiación con presencia del nivel gerencial y trabajadores.
- Dar a conocer su experiencia a través de seminarios y talleres u otras actividades que realice la Secretaria Técnica del Premio con el objeto de compartir su experiencia con otras unidades productivas.

7.3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Todas las comunicaciones originadas en la organización del Premio para los participantes se realizarán a través de la página oficial: www.produccion.gob.bo/premio y el correo electrónico premio@produccion.gob.bo.

ANEXO A FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN

 <p>PREMIO NACIONAL A LA EXCELENCIA PARA EL VIVIR BIEN</p>	<p>PREMIO NACIONAL A LA EXCELENCIA PARA EL VIVIR BIEN FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN UNIDADES PRODUCTIVAS – A1 CATEGORÍAS 1, 3 Y 4</p>		
	III VERSIÓN	FECHA: 06/07/2015	Página 1 de 2
ELABORACIÓN	COMITÉS TÉCNICOS		
REVISIÓN	COMISIÓN COORDINADORA		
FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN DE UNIDADES PRODUCTIVAS – A1			
Seleccione la Categoría a la que pertenece:			
Categoría 1: Unidades Productivas Micro y Pequeñas <input type="checkbox"/>	Categoría 3: Unidades Productivas Medianas y Grandes <input type="checkbox"/>	Categoría 4: Unidades Productivas Públicas <input type="checkbox"/>	
Considerando:	Considerando:	Considerando:	
<ul style="list-style-type: none"> Tener 5 o más años establecidos dentro del territorio nacional. Tener hasta 19 trabajadores. Tener ventas anuales menores o iguales a UFV 3.000.000.- (equivalente a Bs5.789.670.-). Tener activos productivos menores o iguales a UFV 1.500.000.- (equivalente a Bs2.894.835.-). 	<p>Mediana empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de trabajadores: Entre 20 y 49 trabajadores Ventas anuales: Entre UFV 3.000.001.- y UFV 12.000.000.- <p>Gran empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de trabajadores: Más de 50 trabajadores. Ventas anuales: Mayor o igual a UFV 12.000.001.- 	Empresas públicas, empresas públicas estratégicas, sociedades comerciales públicas o unidades productivas públicas dependientes del nivel central, gobiernos autónomos departamentales, municipales e inclusive las universidades públicas, productoras de bienes o servicios.	
1. UNIDAD PRODUCTIVA PARTICIPANTE. DATOS GENERALES			
RAZÓN SOCIAL DE LA UNIDAD PRODUCTIVA:			
NOMBRE COMERCIAL DE LA UNIDAD PRODUCTIVA:			
DIRECCIÓN COMPLETA			
DEPARTAMENTO:.....		MUNICIPIO:.....	
CALLE O AVENIDA:.....		NÚMERO:.....	
ZONA:			
REFERENCIA:			
NÚMERO DE TELÉFONO:		FAX/CELULAR:	

CORREO ELECTRÓNICO:		PÁGINA WEB:	
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA POR LA UNIDAD PRODUCTIVA (3 ó 4 líneas)			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
2. DUEÑO O PROPIETARIO DE LA UNIDAD PRODUCTIVA/REPRESENTANTE LEGAL DE LA UNIDAD PRODUCTIVA/MÁXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA¹			
NOMBRE Y APELLIDOS:			
CARGO:			
CÉDULA DE IDENTIDAD:		EXPEDIDO EN:	
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO CELULAR:	
CORREO ELECTRÓNICO:			
FIRMA (DE ACEPTACIÓN CON LAS BASES Y CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN)			
3. PERSONA DE CONTACTO DE LA UNIDAD PRODUCTIVA			
NOMBRE:			
CARGO:			
CÉDULA DE IDENTIDAD:		EXPEDIDO EN:	
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO CELULAR:	

¹Para la **Categoría 1**, en el punto 2, se debe llenar los datos referentes a: **DUEÑO O PROPIETARIO DE LA UNIDAD PRODUCTIVA**
Para la **Categoría 3**, en el punto 2, se debe llenar los datos referentes a: **REPRESENTANTE LEGAL DE LA UNIDAD PRODUCTIVA**
Para la **Categoría 4**, en el punto 2, se debe llenar los datos referentes a: **MÁXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA**

CORREO ELECTRÓNICO PRINCIPAL:

CORREO ELECTRÓNICO SECUNDARIO:

LUGAR Y FECHA:

ANEXO B

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

REFLEXIÓN ESTRATÉGICA

1) LIDERAZGO

En este criterio se analiza el liderazgo de la unidad productiva, representada por sus dueños o propietarios. Asimismo, se verifica la razón de ser, la organización y la comunicación con sus trabajadores, más allá de compartir información de la unidad productiva y/o generar incentivos para un comportamiento responsable. Observa también, el comportamiento de los dueños o propietarios, la aplicación de sus conocimientos adquiridos en el trabajo y el análisis del desempeño. Igualmente, contempla el control de las actividades que realiza la unidad productiva en relación a las pautas definidas y mejoras de sus productos, generando la mejora continua de sus procesos.

Para esto se consideran los siguientes ejes:

- ¿Por qué existimos?
- ¿A dónde queremos llegar y qué es lo que queremos alcanzar?
- Planificación y organización: Identificación de áreas de trabajo y procesos de producción.
- Establecimiento de procesos asociativos: alianzas, convenios, acuerdos, asociaciones.

Preguntas:

1. a. Los dueños o propietarios demuestran y comunican su compromiso con la mejora continua y su proyección en el futuro.

A. ¿La misión o razón de ser de la unidad productiva está definida y es conocida por los trabajadores?

- La misión o razón de ser de mi unidad productiva no está definida.
- b. La misión o razón de ser de mi unidad productiva está definida, pero no está registrada en forma escrita ni es conocida por los trabajadores.
- c. La misión o razón de ser de mi unidad productiva está definida, está registrada y es conocida por los trabajadores.

B. ¿Es el desempeño de la unidad productiva organizado y analizado por el propietario y/o el responsable asignado?

- a. Mi unidad productiva se encuentra organizada, pero no se realiza el análisis del desempeño.
- b. Mi unidad productiva cuenta con una estructura de trabajo organizada y se realiza el análisis de desempeño ocasionalmente, profundizando en el análisis financiero.

- c. Mi unidad productiva cuenta con una estructura de trabajo organizada, revisa el desempeño regularmente y de manera escrita considerando uno de los siguientes aspectos: administración, producción y comercialización.
- d. Mi unidad productiva cuenta con una estructura de trabajo organizada, revisa el desempeño regularmente, con el uso de la información global de la unidad productiva: finanzas, ventas, clientes, empleados, proveedores, producción, la sociedad y aspectos ambientales (si aplica), teniendo en cuenta la información comparativa, respecto a mi competencia u otras unidades productivas.

C. ¿Cómo dueño o propietario, invierte tiempo y recursos en su propia formación productiva (Por ej. Capacitación y/o auto formación en cursos de administración, producción, comercialización, etc.) y aplica los conocimientos adquiridos en su unidad productiva?

- a. No invierto en mi formación productiva.
- b. Invierto a veces en mi formación productiva, pero no la aplico en mi unidad productiva.
- c. Invierto a veces en formación productiva y la aplico en mi unidad productiva.
- d. Invierto regularmente en formación productiva y la aplico en mi unidad productiva.

D. La unidad productiva alguna vez ha formado parte de:

- a. Asociaciones con carácter representativo o productivo entre otros.
- b. Alianzas.
- c. Ninguno.
- d. Otro (Especifique en dos líneas):

.....
.....

E. ¿A través de qué forma la unidad productiva comercializa sus productos?

- a. Asociaciones comerciales.
- b. De manera individual.
- c. Otro (Especifique en dos líneas):

.....
.....

1. b. Definición de responsabilidades y actividades de los trabajadores al interior de la organización.

F. ¿Las asignaciones de responsabilidades y funciones de los trabajadores están definidas?

- a. No están definidas.
- b. Están definidas, pero no están escritas ni son conocidas por todos los trabajadores.
- c. Están definidas, documentadas y son conocidas por todos los trabajadores.

1. c. Los procesos se gestionan y se mejoran sistemáticamente.

G. ¿Los procesos principales de su unidad productiva se realizan de manera organizada y planificada?

- a. Los procesos principales no son realizados de manera organizada ni planificada.
- b. Los procesos principales son algunos criterios de organización y planificación, pero no están documentados.
- c. Los procesos principales son realizados de manera organizada y planificada en base a guías, fichas técnicas de procesos u otros.

H. ¿Los procesos principales de la unidad productiva son controlados para garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes?

- a. Los procesos principales de mi unidad productiva no son controlados.
- b. Los procesos principales de mi unidad productiva no son controlados, solo son corregidos a la ocurrencia de problemas o reclamos de los clientes.
- c. Los procesos principales de mi unidad productiva son controlados en base a especificaciones definidas, siendo controladas por medio de indicadores y metas, pero no son documentadas.
- d. Los procesos principales de mi unidad productiva son controlados en base a especificaciones definidas y documentadas, considerando indicadores y metas.

I. ¿Se promueve la mejora de los productos, procesos y manejo de la unidad productiva?

- a. No se promueve la mejora de productos, procesos y formas de manejo en mi unidad productiva.
- b. Las mejoras de productos, procesos y formas de manejo en mi unidad productiva son promovidos a partir de mis contribuciones como solución a problemas ocurridos.
- c. Las mejoras de productos y procesos de mi unidad productiva son promovidos regularmente a partir de mis contribuciones y de los trabajadores.
- d. Las mejoras de productos y procesos de mi unidad productiva son promovidos a partir de mis contribuciones, de los trabajadores y de información externa, existiendo entre las mejoras por lo menos un ejemplo de una innovación implementada en mi unidad productiva.

2) POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS

En este criterio se analiza las políticas y estrategias que adopta una unidad productiva, para su proyección en el tiempo, las cuales están basadas en las necesidades y expectativas presentes y futuras del propietario, trabajadores, clientes y otros involucrados.

Considerando a la política como las líneas y directrices de acción y a la estrategia como la forma de implementación de estas.

Para esto se consideran los siguientes ejes:

- Cómo la unidad productiva va a posicionarse en el mercado.
- Cómo la unidad productiva va a mantenerse en el tiempo.
- Como la unidad productiva va a desempeñarse.

Preguntas

2. a. La Política y Estrategia está basada en las necesidades presentes, futuras y en las expectativas de los grupos de interés involucrados, orientándose hacia el mercado.

- J. ¿Lo que desea que llegue a ser su unidad productiva está definido y es conocido por los trabajadores?**
- a. Lo que puede llegar a ser mi unidad productiva no está definido.
 - b. Lo que puede llegar a ser mi unidad productiva está definido, pero no está escrito y solo es conocido por mi persona.
 - c. Lo que puede llegar a ser mi unidad productiva está definido, está escrito y es conocido por mi persona y algunos de los trabajadores.
 - d. Lo que puede llegar a ser mi unidad productiva está definido, está escrito y es conocido por mi persona y todos los trabajadores.
- K. ¿La unidad productiva cuenta con objetivos que ayuden a alcanzar aquello que deseo que ésta sea en el futuro?**
- a. Mi unidad productiva no cuenta con objetivos definidos.
 - b. Mi unidad productiva cuenta con algunos objetivos definidos y son conocidos solo por mi persona.
 - c. Mi unidad productiva cuenta con objetivos definidos y son difundidos a mis trabajadores.
- L. ¿Desde hace cuánto tiempo funciona su unidad productiva de manera continua?**
- a. Mi unidad productiva se encuentra operando de manera continua entre 1 y 5 años.
 - b. Mi unidad productiva se encuentra operando de manera continua entre 5 años y 7 años.
 - c. Mi unidad productiva se encuentra operando de manera continua entre 7 años y un día y más.
- M. ¿Las acciones para alcanzar las metas relacionadas con la estrategia de la unidad productiva están definidas?**
- a. No cuento con acciones definidas para alcanzar mis metas.
 - b. Mis acciones son establecidas en cualquier momento para alcanzar algunas metas que no siempre están relacionados con la estrategia.
 - c. Mis acciones son establecidas en cualquier momento para alcanzar metas relacionadas con la estrategia.
 - d. Mis acciones son establecidas en planes previamente elaborados, para alcanzar las principales metas relacionadas a los objetivos estratégicos y son realizados por un responsable.

PROCESOS TÁCTICOS Y OPERATIVOS

3) DESARROLLO DE LAS PERSONAS

En este criterio se analiza a la unidad productiva con relación al manejo de su personal. Observa la asignación de las funciones de la unidad productiva y sus responsabilidades asociadas a cada una de sus áreas de trabajo.

Considera la selección y capacitación (externa o interna) de las personas para el ejercicio de sus funciones y analiza los riesgos y peligros asociados al trabajo, así como la identificación y el tratamiento de los factores que afectan al bienestar y la satisfacción de los trabajadores, que en muchos casos son también parte de la familia.

Para esto se consideran los siguientes ejes:

- Desarrollo y mejoras en las formas de trabajo de la unidad productiva.
- Inversión en capacitación.
- Procesos de disminución de riesgos laborales.

Preguntas

3. a. La asignación de funciones o tareas está alineada con las estrategias de la unidad productiva.

N. ¿La selección de trabajadores se realiza de acuerdo a los requerimientos de la unidad productiva?

- a. La selección se realiza por intuición y/o considerando los lazos familiares o de cercanía.
- b. La selección se realiza en base a requisitos definidos para las funciones, así como considerando los lazos familiares o de cercanía.
- c. La selección se realiza en base a requisitos definidos para las funciones, inclusive para aquellos con lo tengo lazos familiares o de cercanía.
- d. La selección se realiza en base a requerimientos de cargos definidos, considerando requisitos y responsabilidades establecidas para cada función. (Que el trabajador esté previamente capacitado).

O. ¿Existen algunas reglas internas de trabajo, donde se especifiquen las condiciones de trabajo para los trabajadores?

- a. Existen reglas de trabajo, pero no están claramente definidas.
- b. Existen reglas de trabajo, son definidas por mi persona, pero no están escritas y solo algunos trabajadores las conocen.
- c. Existen reglas de trabajo son definidas por mi persona, pero no están escritas, aunque todos los trabajadores las conocen.
- d. Existen reglas de trabajo establecidas de forma escrita y son conocidas por todos los trabajadores.

3. b. Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del trabajador.

P. ¿El dueño y/o propietario de la unidad productiva invierte o realiza la capacitación directa de sus trabajadores para mejorar su desempeño en sus funciones de acuerdo a requisitos que se requiere en el mercado?

- a. No tengo la costumbre de otorgar o enviar a los trabajadores a capacitaciones.
- b. Suelo otorgar o enviar a los trabajadores a capacitaciones.

- c. Primero analizo y observo qué necesidades existen en la unidad productiva, para luego otorgarles o enviarles a los trabajadores a capacitaciones directas.

Q. ¿El dueño y/o propietario de la unidad productiva incentiva el acceso de capacitación a sus trabajadores?

- a. No les brindo o les otorgo horas de permiso para tomar algunos cursos capacitación en forma individual o independiente.
b. Brindo o les otorgo horas de permiso para tomar algunos cursos capacitación en forma individual o independiente con compensación de horas de trabajo.
c. Brindo o les otorgo horas de permiso para tomar algunos cursos capacitación en forma individual o independiente sin compensación de horas de trabajo.

R. ¿Cuenta con condiciones de higiene y seguridad para controlar los riesgos relacionados a la salud y seguridad de los trabajadores? ¿Los peligros o riesgos relacionados a la salud y seguridad de los trabajadores son identificados y tratados?

- a. Los peligros o riesgos relacionados a la salud y seguridad de los trabajadores no son identificados ni tratados.
b. Los peligros o riesgos relacionados a la salud y seguridad de los trabajadores son identificados, pero solo algunos son tratados.
c. Los peligros o riesgos relacionados a la salud y seguridad de los trabajadores son identificados y corregidos cuando ocurren.
d. Los peligros o riesgos relacionados a la salud y seguridad de los trabajadores son identificados, prevenidos y corregidos.

3. c. Atención y reconocimiento a las personas.

S. ¿Se promueve el bienestar y satisfacción de los trabajadores?

- a. No realizo actividades para promover el bienestar y satisfacción de los trabajadores.
b. Realizo algunas actividades para promover el bienestar y satisfacción de los trabajadores.
c. Realizo regularmente actividades de forma planificada para promover el bienestar y satisfacción de los trabajadores.

4) RECURSOS Y ASOCIADOS

En este criterio se analizan los procesos de la unidad productiva relacionados a los clientes, la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Observa el relacionamiento de los proveedores con la unidad productiva, por medio del análisis de su selección. Considera, también, la gestión de las finanzas para asegurar los recursos financieros necesarios para las operaciones y las inversiones de la unidad productiva.

Para esto se consideran los siguientes ejes:

- Patrimonio productivo: Incremento en inversión en maquinaria y herramientas de gestión y tecnología.
- Nivel de acceso a financiamiento a través de entidades financieras.
- Evidencia de Inventario: Registro de compras.

Preguntas

4. a. Gestión de los recursos financieros.

T. ¿Cómo ha financiado el crecimiento de la unidad productiva?

- a. Capital semilla. (Capital que permite iniciar su negocio).
- b. Acceso a préstamos bancarios.
- c. Socios y/o capital propio y/o familiar.
- d. Combinación de dos más opciones.

U. ¿La unidad productiva mejoró en tecnología, maquinaria, equipos y/o herramientas?

- a. Se realiza la refacción de equipo y maquinaria frecuentemente.
- b. Se realiza la compra de maquinaria y/o equipos más modernos eventualmente.
- c. Se reemplaza algunos equipos o herramientas de acuerdo a requerimientos.
- d. Se reemplaza algunos equipos o herramientas de acuerdo a una planificación.

4. b. Gestión de los recursos externos, incluidos asociados.

V. ¿Los proveedores de insumos, materia prima u otros son seleccionados y evaluados según criterios definidos por la unidad productiva?

- a. Estos proveedores no son elegidos según criterios definidos.
- b. Estos proveedores son elegidos en base a criterios definidos por la unidad productiva, pero no se evalúa su desempeño.
- c. Estos proveedores son elegidos en base a criterios definidos por la unidad productiva y se evalúa su desempeño.
- d. Estos proveedores son elegidos en base a criterios definidos por la unidad productiva y se evalúa su desempeño periódicamente generando una mejora continua.

4. c. Gestión de los recursos de información (precios, posibles clientes, entidades de apoyo, proyectos, financiamientos, etc.) incluido contactos personales.

W. ¿En la unidad productiva la información incluida la relacionada a los contactos personales son manejados por el propietario o dueño para la mejora continua de la misma?

- a. No hay un manejo de información en la unidad productiva.
- b. Hay un manejo de información intuitivo y es utilizado para algunos temas claves para la unidad productiva.
- c. Hay un manejo organizado de información y es utilizado para todos los temas pertinentes de la unidad productiva.

- d. Hay un manejo organizado y registrado de información y es utilizado para todos los temas pertinentes de la unidad productiva.

4. d. Se fabrican, suministran y mantienen los productos.

X. ¿La unidad productiva planifica y controla el proceso de producción acorde a los requisitos del producto identificado?

- a. La planificación y control no están definidos y el trabajo se realiza de acuerdo a pedido inmediato.
- b. La planificación y control están definidos por el propietario y es de conocimiento solo por algunos trabajadores.
- c. La planificación y control están definidos por el propietario, está registrado de forma escrita y es de conocimiento solo por algunos trabajadores.
- d. La planificación y control están definidos por el propietario, está registrado de forma escrita y es de conocimiento de todos los trabajadores.

5) CLIENTES

En este criterio se analiza la unidad productiva en relación a sus clientes actuales y potenciales. Estudia el conocimiento de las necesidades, expectativas de los clientes, su identificación y asociación. Observa la difusión de los productos disponibles, así como el tratamiento de los reclamos de los clientes y de la valoración de su satisfacción (Dinamismo comercializador).

Para esto se consideran los siguientes ejes:

- Evidencia de procesos productivos innovadores y diseño propio: Capacidad de reaccionar a estímulos externos con la creación de productos originales.
- Evidencia de procesos de registro y obtención de marcas.
- Nuevos clientes: Comparación de gestión a gestión para evaluar el incremento del volumen de ventas.
- Estrategia de venta y canales de venta.

Preguntas

5. a. La estrategia está basada en información obtenida por mediciones de los resultados y por actividades relacionadas con la innovación y la creatividad.

Y. ¿Cómo se mantiene o se genera la innovación y creatividad dentro de la unidad productiva?

- a. Actualizo y/o reviso diseños pasados y/o recurro al internet para ver nuevos diseños.
- b. Contrato a alguien para diseñar mis productos.
- c. Creo mis propios diseños en base a las necesidades y expectativas de los clientes.
- d. Combinó todas las opciones anteriores asegurando la satisfacción del cliente.

Z. ¿La unidad productiva muestra evidencias de dibujo, diseño, creación y difusión de su marca?

- a. La unidad productiva no conoce el manejo de marcas y/o no entiendo como diseñar, crear o dibujar mi marca.
- b. He analizado en algún momento diseñar o crear alguna marca, pero aún no lo he hecho.
- c. Dibujo, diseño, creo y difundo mi marca.

5. b. Se identifican las necesidades y expectativas de los clientes respecto a productos.

AA. ¿Los clientes son conocidos y agrupados de acuerdo a sus requisitos?

- a. No conozco a mis clientes de forma clara.
- b. Conozco a mis clientes y sus necesidades de manera intuitiva, aunque no tengo una lista de ellos.
- c. Cuento con información que identifica a mis clientes y da a conocer sus necesidades reflejadas en una lista u otra forma de registro.
- d. Conozco a mis clientes que son agrupados en forma planeada y las informaciones obtenidas son utilizadas en la mejora de la atención de los clientes actuales y en la búsqueda de clientes potenciales.

BB. ¿La unidad productiva ha determinado claramente que información se otorga al cliente acerca del producto y/o cómo tratar las quejas y consultas?

- a. La unidad productiva no tiene claramente establecida qué información se debe otorgar al cliente acerca del producto o cómo se deben tratar las quejas y consultas.
- b. La unidad productiva tiene claramente establecida qué información se debe otorgar al cliente acerca del producto, pero no cómo se deben tratar las quejas y consultas.
- c. La unidad productiva tiene claramente establecida qué información se debe otorgar al cliente acerca del producto y cómo se deben tratar algunas quejas y consultas.
- d. La unidad productiva tiene claramente establecida qué información se debe otorgar al cliente acerca del producto, cómo se deben tratar algunas quejas y consultas y además, recoge y trata la información que se genera de estas actividades y las aplica para una mejora continua.

5. c. Se diseñan y desarrollan productos.

CC. ¿Se cuenta con elementos que comprueben los requisitos técnicos para elaborar el producto de acuerdo al pedido del cliente?

- a. No cuento con registros apropiados.
- b. Se cuenta con registros definidos por la unidad productiva, pero son de conocimiento solo de algunos trabajadores.
- c. Los registros están definidos por la unidad productiva y son conocidos por la unidad productiva.
- d. Los registros están definidos por la unidad productiva, son conocidos por la unidad productiva y además, la información es corroborada y utilizada para una mejora continua.

DD. ¿Se registran los cambios en el diseño del producto y/o proceso de producción, se guardan y utilizan estos registros para la mejora continua?

- No guardo ningún registro de cambios en el diseño del producto y/o proceso de producción.

- Guardo y utilizó algunos registros.
- Guardo y utilizó registros que consideró pertinentes y los socializó a algunos trabajadores involucrados.
- Guardo y utilizó registros que consideró pertinentes y los socializó a todos los trabajadores involucrados.

5. d. Se cultivan y mejoran las relaciones con los clientes.

EE. ¿Los productos y su forma de venta son divulgados a los clientes?

- a. Los espero en mi punto de venta.
- b. Los productos y su forma de venta son divulgados sin considerar los diferentes tipos o grupos de clientes.
- c. Los productos y su forma de venta son divulgados considerando los diferentes tipos o grupos de clientes.
- d. Los productos y su forma de venta son divulgados considerando los diferentes tipos o grupos de clientes y utilizando medios adecuados y diferenciados.

FF. ¿La satisfacción de los clientes es evaluada después de vender su producto?

- a. La satisfacción de los clientes no es evaluada.
- b. La satisfacción de los clientes es usualmente evaluada de forma intuitiva.
- c. Me comunico con los clientes después de que ellos compran mi producto para saber su conformidad.
- d. La satisfacción de los clientes es evaluada periódicamente y los resultados obtenidos son analizados en la mejora de los productos y en la atención a los clientes.

GG. ¿La organización define y revisa los requisitos o especificaciones del producto en términos de cantidad, tiempo de entrega, calidad, costos y otros?

- a. No se realizan pruebas de calidad ni se comprueban tiempos de entrega, costos y otros a los productos antes de la entrega.
- b. A veces se realizan pruebas de calidad y se comprueban tiempos de entrega, costos y otros.
- c. Se realizan frecuentemente pruebas de calidad y se comprueban tiempos de entrega, costos y otros a los productos antes de la entrega.
- d. Se realizan frecuentemente pruebas de calidad y se comprueban tiempos de entrega, costos y otros a los productos antes de la entrega, cuyos resultados se registran y aplican para una mejora continua.

RESULTADOS

En este punto se examinan los resultados de la unidad productiva, los cuales son una consecuencia directa de todo lo que ésta tiene y/o desarrolla, lo que significa el cumplimiento con lo solicitado en los criterios anteriores.

Esto se refiere a resultados de: Desarrollo de Personas, Clientes, Recursos y Asociados y Resultados Globales de su desempeño productivo y organizacional con el objetivo de garantizar su supervivencia y mejora continua.

Si se evidencia que el desempeño actual es el esperado o que las mejoras obtenidas son logradas a través de las acciones tomadas por experiencias y/o conocimiento de anteriores gestiones, los resultados se pueden calificar como un resultado favorable para la unidad productiva. Si por el contrario, los resultados actuales han empeorado por no considerarse las experiencias anteriores, estos se califican como desfavorables.

6) RESULTADOS DE CLIENTES

Para esto se consideran los siguientes ejes:

- Difusión de compromiso ante sus clientes.
- Asignación de recursos (materias primas, insumos, logística para ventas, etc.) dependiendo los requisitos de los clientes.
- Cumplimiento y revisión de pago de deudas.

Preguntas

HH. ¿Evalúa y realiza acciones correctivas en base a la opinión de la satisfacción de sus clientes?

- a. No evalúo la opinión de mis clientes y no tengo información suficiente para evaluar.
- b. Solamente escucho la opinión de mis clientes, pero no realizó medidas correctivas.
- c. Evalúo la opinión de satisfacción de mis clientes, pero no realizó medidas correctivas.
- d. Usualmente evalúo la opinión de satisfacción de mis clientes y genero información suficiente para realizar medidas correctivas.

II. ¿Cómo reacciona a un reclamo de sus clientes?

- a. No escucho ni atiendo los reclamos presentados por el cliente.
- b. Escucho los reclamos de los clientes, pero no le doy ninguna solución.
- c. Escucho, atiendo y doy solución de acuerdo al reclamo presentado por el cliente, pero no guardo el registro de reclamos y soluciones.
- d. Escucho, atiendo y doy solución de acuerdo al reclamo presentado por el cliente, y además, guardo el registro de reclamos y soluciones.

JJ. ¿La unidad productiva realiza el registro y el seguimiento a los pagos que realizan a los proveedores o a las entidades financieras?

- a. No realizo el registro ni el seguimiento de los pagos de las materias primas y/o a las entidades financieras.
- b. Realizo el seguimiento de los pagos de las materias primas y/o a las entidades financieras, pero no lo registro periódicamente.
- c. Realizo el registro y el seguimiento de los pagos de las materias primas y/o a las entidades financieras, pero no utilizo esta información para evaluaciones futuras.
- d. Realizo el registro y el seguimiento de los pagos de las materias primas y/o a las entidades financieras y utilizo esta información para evaluaciones futuras.

7) RESULTADOS DE DESARROLLO DE PERSONAS

Los trabajadores deben ser entrenados para llevar a cabo las actividades bajo su responsabilidad en la unidad productiva. En general, la formación se realiza a través de la formación interna y externa a los trabajadores. Para supervisar la capacitación de los trabajadores es importante contar con algún tipo de indicador, por ejemplo, la cantidad de horas de formación por profesional y la satisfacción del personal.

Para esto se consideran los siguientes ejes:

- Inversión en capacitación: capacitaciones internas y externas en nuevos procesos productivos, técnicas y tecnologías.

Preguntas

KK. ¿La unidad productiva realiza seguimientos a los resultados de mejora de desempeño que se puedan evidenciar con respecto a la formación productiva que obtuvieron sus trabajadores a la fecha?

- No hago seguimiento de la formación productiva de los trabajadores.
- Realizo seguimiento y tengo información respecto al último año, pero el resultado es desfavorable.
- Realizo seguimiento y tengo información respecto al último año y existen resultados favorables.
- Realizó seguimiento y tengo información correspondientemente a más de una gestión y existen resultados favorables.

LL. ¿Cómo incentiva la permanencia de sus trabajadores en la unidad productiva?

- Incentivos remunerados y/o bono de producción.
- Reconocimientos no monetarios. Ej.: Elección del trabajador del mes.
- Facilidades (Guarderías, permisos para ir al médico, etc.).
- Una combinación de dos o más opciones anteriores.

MM. ¿Cuánto tiempo de permanencia tiene el trabajador más antiguo de la unidad productiva?

- Entre 0 a 6 meses.
- Entre 6 meses a 1 año.
- Entre 1 año a 2 años.
- Más de 2 años (indique en dos líneas):

.....
.....

8) RESULTADOS GLOBALES

La productividad del trabajo se refiere a los ingresos generados por cada trabajador que se traduce en el desempeño de la unidad productiva. Se trata de un indicador universal e importante para el control de los productos ofrecidos a los clientes.

Para esto se consideran los siguientes ejes:

- Difusión del compromiso ante sus clientes: Tiempo de entrega, revisión de los requisitos solicitados antes de la entrega del producto, etc.
- Implementación de nuevos y mejores procesos productivos.
- Identificación y evaluación integral de procesos productivos, financieros (cumplimiento con proveedores y financiamiento) y manejo de personal.

Preguntas

NN. ¿La unidad productiva ejecutó de manera satisfactoria su planificación para la producción, manejo de personal, clientes, proveedores, información y administración?

- a. Ejecuto mínimamente mi planificación.
- b. Ejecuto generalmente mi planificación, pero no cuento con alguna información para ser evaluada.
- c. Ejecuto generalmente mi planificación y cuento con alguna información para ser evaluada.
- d. Ejecuto siempre mi planificación y cuento con toda la información para ser evaluada.

OO. ¿La unidad productiva realiza seguimiento y control del abastecimiento de recursos (materia prima, maquinaria, equipos, etc.) para la elaboración y cumplimiento de los productos que solicita el cliente?

- a. No realizo seguimiento y control del abastecimiento de recursos que se requieren para elaborar el producto.
- b. Algunas veces realizo seguimiento y control del abastecimiento que se requieren para elaborar el producto.
- c. Realizo seguimiento y control frecuente del abastecimiento que se requieren para elaborar el producto.
- d. Realizo seguimiento y control frecuente del abastecimiento que se requieren para elaborar el producto, y además, ejecuto medidas preventivas.

PP. ¿La unidad productiva logró implementar y/o mejorar procesos de producción eficientes que contribuyan a la mejora continua?

- a. No se logró implementar ni mejorar ningún proceso de producción.
- b. Se logró implementar y/o mejorar algún proceso de producción, pero no cuento con información suficiente para evaluar.
- c. Se logró implementar y/o mejorar algún proceso de producción y cuento con información suficiente para evaluar.
- d. Se logró implementar y/o mejorar más de un proceso de producción y cuento con información suficiente para evaluar