

	<p align="center">PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE GUATEMALA</p>	Código: P-PC-001
		Versión 1
		Página 1 de 15

Introducción

En la actualidad, el Ministerio de Economía a través de la Dirección del Sistema Nacional de la Calidad realiza esfuerzos por mejorar las condiciones de vida de su población en términos de salud, educación, ambiente, seguridad, crecimiento económico e inserción en el comercio internacional. Por tal motivo se ha decidido fortalecer la infraestructura de la calidad considerando lo establecido en la Política Nacional de la Calidad -PNCaI 2019-2032-, en específico, el eje de institucionalización que busca promover los premios a la calidad y excelencia en el sector público, privado y académico, para incentivar la gestión, producción y comercialización de bienes y servicios con estándares internacionales, así como lograr un mejor país, un país de calidad.

El Premio Nacional de la Calidad, es la máxima distinción que entrega el Ministerio de Economía a través de la Dirección del Sistema Nacional de la Calidad a las organizaciones guatemaltecas ejemplares que demuestran un cambio cultural enfocado en la calidad y la mejora continua a través del liderazgo y estilo de gestión, estrategia, desarrollo de las personas, recursos, proveedores y alianzas, procesos y clientes, resultados y otros.

La distinción de calidad está dirigida a todas las organizaciones de cualquier tamaño o sector. El proceso se realiza a través de la evaluación de los criterios, lineamientos y directrices del Modelo para el Premio Nacional de la Calidad y lo adquieren aquellas organizaciones que cumplen con los requisitos establecidos encaminados al logro y fortalecimiento de la calidad.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE GUATEMALA	Código: P-PC-001
		Versión 1
		Página 2 de 15

OBJETO

El presente procedimiento describe y define los criterios, lineamientos y directrices del Premio Nacional de la Calidad de Guatemala.

DEFINICIONES

Aspirante: solicitante que ha registrado inicialmente la información para competir con otras para optar a participar en el proceso.

Evaluador: persona o grupo que evalúa algo en su aspecto técnico.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Candidato: solicitante que ha cumplido requisitos especificados y ha sido admitido en el proceso.

Categoría: clase resultante de una clasificación de organizaciones según sector económico.

Check list: lista de verificación, lista de chequeo o revisión, que contiene los criterios a evaluar.

Criterio: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.


Evaluación: actividad realizada para identificar, recolectar y tratar información de una organización respecto a los criterios de evaluación.

Jurado Calificador: conjunto de personas encargadas de emitir un veredicto.

Información confidencial: es toda la información que se entrega a personas individuales o jurídicas bajo garantía de confidencialidad.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Organización: conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE GUATEMALA	Código: P-PC-001
		Versión 1
		Página 3 de 15

Proceso: se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados".

INFORMACIÓN GENERAL

El proceso del Premio Nacional de la Calidad estará a cargo del Ministerio de Economía, Viceministerio de Inversión y Competencia, a través de la Dirección del Sistema Nacional de la Calidad.


Participación

Las organizaciones pueden volver a participar 05 años después de haber sido ganadores.

Sectores

Las organizaciones a participar se clasifican bajo los siguientes criterios:

Público	Privado	Académico	Cooperativas y Asociaciones
Entidades públicas Gobierno General Empresas Públicas	Micro Pequeñas y medianas empresas Micro empresas (1-10 empleados y ventas anuales entre Q 2,530.34 - Q 480,764.60 Pequeñas empresas	Entidades Educativas Centros educativos públicos Centro educativos por cooperativa	Cooperativas Veinte asociados como mínimo Asociaciones


	PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE GUATEMALA	Código: P-PC-001
		Versión 1
		Página 4 de 15

	(11-80 empleados y ventas anuales entre Q 483,294.94 - Q 9,362,258.00) Medianas empresas (81-200 empleados y ventas anuales entre Q9,364,788.30 – Q 39,017,843.00) Grandes empresas Grandes empresas (+ 200 empleados y ventas anuales mayores a Q 9,400,000.00)	Centros educativos privado	
--	---	-----------------------------------	--

Categorías

La competencia se llevará a cabo por categorías las cuales están integradas de la siguiente manera:

Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Categoría 4	Categoría 5
Micro empresas	Grandes empresas	Entidades educativas	Entidades públicas	Cooperativas y asociaciones
Pequeñas empresas				
Medianas empresas				

	PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE GUATEMALA	Código: P-PC-001
		Versión 1
		Página 5 de 15

Fases

La DSNC ha considerado desarrollar el Premio Nacional de la Calidad por Fases, con la finalidad que en el 2028 se tenga la capacidad de atender las solicitudes de todos los sectores.

- Fase I: Se recibirán solicitudes de la Categoría 1 (2024).
- Fase II: Se recibirán solicitudes de la Categoría 1 y 2 (2025).
- Fase III: Se recibirán solicitudes de la Categoría 1, 2 y 3 (2026).
- Fase IV: Se recibirán solicitudes de la Categoría 1, 2, 3, 4 y 5 (2027).


Galardones

- Galardón Oro: la organización ha implementado uno o varios sistemas de calidad. Se obtiene con resultados totales entre 751 a 1000 puntos.
- Galardón Plata: la organización dispone de un nivel intermedio de calidad. Se obtiene con resultados totales entre 501 a 750 puntos.
- Galardón Bronce: la organización dispone de un nivel básico de calidad. Se obtiene con resultados totales entre los 251 a 500 puntos.

Aspirantes

Los aspirantes deben demostrar ser una organización que sea una entidad legal o una parte definida de una entidad legal, responsable legalmente de sus actividades.

Para poder ser aspirante la organización debe presentar:

	PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE GUATEMALA	Código: P-PC-001
		Versión 1
		Página 6 de 15

- a. Empresas privadas
 - Registro tributario unificado (RTU) actualizado, generado por el usuario desde su agencia virtual

- b. Entidades públicas, Cooperativas y Asociaciones:
 - Decreto o Acuerdo (gubernativo, ministerial, de gerencia u otros)
 - Registro tributario unificado (RTU) actualizado, generado por el usuario desde su agencia virtual
 - Fotocopia de DPI del Representante Legal o Director

Para el propósito de este documento, se considera que una entidad pública es una entidad legal con base en su estatus gubernamental.

Documentos públicos para optar por el Premio Nacional de la Calidad

Toda organización interesada en participar en el proceso del Premio Nacional de la Calidad puede solicitar cualquier información a la Dirección del Sistema Nacional de la Calidad (DSNC) o consultar la página web del Ministerio de Economía <https://documentos.mineco.gob.gt/premio-nacional-calidad>.


PROCESO

Inscripción

Las organizaciones que deseen optar por el Premio Nacional de la Calidad se deben llenar el formulario **Solicitud Premio Nacional de la Calidad R-PC-002 en el** siguiente enlace: <https://documentos.mineco.gob.gt/premio-nacional-calidad>.

Código de identificación

Toda solicitud que ingrese le será asignado un código único de identificación, el cual estará compuesto de:

	PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE GUATEMALA	Código: P-PC-001
		Versión 1
		Página 7 de 15

Siglas

- SNC: acrónimo que hace referencia al nombre del Sistema Nacional de la Calidad.

Abreviatura

- PU: referente al sector Público
- PR: referente al sector Privado
- AC: referente al sector Académico
- CO: referente al sector Cooperativas
- AS: referente al sector de Asociación

Números

- Tres dígitos: corresponde al correlativo del orden del ingreso de la solicitud
- Dos dígitos: corresponde al año de la solicitud

Por ejemplo:

Público	SNC-PU-001-22
Privado	SNC-PR-003-23
Académico	SNC-AC-027-24
Cooperativas	SNC-CO-055-25

Verificación de la información

Al recibir la documentación por parte de los aspirantes, se designará a un representante de la DSNC quien se comunicará con la organización para solicitar la Autodeclaración¹ y la evidencia correspondiente a cada criterio de evaluación del **Modelo para el Premio Nacional de la Calidad CR-PC-001** y evaluará si la documentación está completa para continuar con el proceso.

En caso que la organización aspirante no presente la documentación completa, el representante designado por la DSNC solicitará la información adicional una única vez, de

¹ Una Autodeclaración es información que brinda la organización respecto a los criterios del Modelo para el Premio Nacional de la Calidad, la misma especifica a detalle cada uno de los mismos.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE GUATEMALA	Código: P-PC-001
		Versión 1
		Página 8 de 15

lo contrario se dará por finalizado el proceso. Finalizada la revisión, se notificará a las organizaciones que son candidatos para optar al Premio Nacional de la Calidad.

Designación del equipo evaluador

Una vez confirmados los candidatos, la DSNC designará a un equipo evaluador el cual estará conformado por tres personas, un evaluador líder y dos evaluadores para garantizar la objetividad e imparcialidad del proceso.

Dentro del proceso de evaluación, la DSNC puede incluir personal en formación como observadores, los cuales no tienen ningún rol dentro de la evaluación, no pueden emitir opinión alguna acerca del proceso y serán supervisados por los evaluadores de mayor experiencia y conocimiento.


La DSNC solicitará que los evaluadores no hayan prestado ninguna clase de servicio de consultoría, asesoría profesional o que hayan tenido alguna relación vinculante con la organización a ser evaluada durante los últimos tres (3) años, lo cual se documentará en el ***Compromiso de confidencialidad e imparcialidad R-PC-001***.

Evaluación

Evaluación documental

Como primera instancia, el equipo evaluador designado evaluará la documentación presentada por la organización candidata, según los criterios establecidos en el documento ***Modelo para el Premio Nacional de la Calidad CR-PC-001***. La ponderación de los criterios se realizará según lo establecido en la ***Hoja REDER CR-PC-002*** y será documentado en el formato ***Puntuación de evaluación R-PC-008***. Asimismo, las observaciones serán registradas en la ***Lista de verificación R-PC-007*** por cada evaluador.

Finalizada la evaluación documental, el evaluador líder programará una reunión con el equipo evaluador para discutir los resultados y brindar un resultado final en consenso para la organización candidata. El resultado final se documentará en el formato ***Puntuación Final de Evaluación R-PC-018***.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE GUATEMALA	Código: P-PC-001
		Versión 1
		Página 9 de 15

Si el equipo evaluador determina que no hay suficiente información de algunos criterios y se requiere ampliarla, el evaluador líder deberá registrar las dudas en el formato ***Puntuación Final de Evaluación R-PC-018***.

Selección de prefinalistas

Una vez obtenidos todos los resultados en cuanto a la ***Puntuación Final de Evaluación R-PC-018***, el personal designado por la DSNC tomará como prefinalistas a las organizaciones con las diez puntuaciones mayores por categoría.

NOTA: Si hay dos puntuaciones iguales se procederá a aplicar el siguiente criterio: el Comité del Premio Nacional de la Calidad se reunirá para revisar la información generada en la evaluación documental de las organizaciones prefinalistas que se encuentran en empate y se hará una votación del 50% + 1 para determinar las puntuaciones finales.


Evaluación complementaria del equipo evaluador

La evaluación complementaria aplica cuando en la ***Puntuación Final de Evaluación R-PC-018*** de los diez prefinalistas, este registrado que no existe suficiente información de algunos criterios y se requiera ampliarla.

El representante designado de la DSNC convocará al equipo evaluador para realizar el ***Plan de evaluación R-PC-009***, en el cual se establece la fecha de evaluación, nombre, dirección, representantes de la organización y los integrantes del equipo evaluador.

El representante designado de la DSNC notificará por correo electrónico a las diez organizaciones que hayan resultado prefinalistas y a las que les aplique, que deben prepararse para la visita del equipo evaluador. En el correo se les adjuntará el ***Plan de evaluación R-PC-009*** para su confirmación.

La evaluación complementaria se podrá realizar de manera presencial y, si por situaciones de emergencia no fuera posible, se podrá llevar a cabo virtual o híbrida (combinación de evaluación virtual y presencial), según la coordinación de la DSNC.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE GUATEMALA	Código: P-PC-001
		Versión 1
		Página 10 de 15

Reunión inicial

El evaluador líder realiza la presentación del equipo evaluador y el **Plan de evaluación R-PC-009**. Durante la reunión inicial se completa el formato **Listado de asistencia R-PC-010** para el registro de los asistentes o los formularios de Google. Se indicará que no se brindará ninguna información respecto a la evaluación ni los resultados obtenidos por cada evaluador.

Evaluación

El equipo evaluador procede a realizar la evaluación de acuerdo a lo establecido en el **Plan de evaluación R-PC-009**, la cual se realizará en grupo a todas las áreas.


El equipo evaluador documentará los resultados obtenidos de la visita en la **Lista de Verificación R-PC-007** sobre el nuevo consenso de resultados y podrán realizar un ajuste a la ponderación inicial registrando los datos en el formato **Puntuación de evaluación R-PC-008**.

Reunión final

La reunión final se realiza entre el equipo evaluador y el personal de la organización para agradecer a los representantes de la organización la apertura de realizar la evaluación.

Informe de resultados de la Evaluación complementaria

Finalizada la evaluación complementaria, el evaluador líder programará una reunión con el equipo evaluador para discutir los resultados y brindar un resultado final en consenso para la organización prefinalista. El resultado final se documentará en el formato **Puntuación Final de Evaluación R-PC-018**. El equipo evaluador, deberá preparar un informe con las observaciones y será documentado en el formato **Informe de resultados R-PC-027**.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE GUATEMALA	Código: P-PC-001
		Versión 1
		Página 11 de 15

Selección de los finalistas

Una vez obtenidos los resultados finales y las listas de verificación generados por los evaluadores, el representante designado por la DSNC tomará como finalistas a las organizaciones con las cinco puntuaciones mayores por categoría para realizar la Presentación al Jurado Calificador.

Una vez obtenidos los finalistas, el representante designado por la DSNC enviará mediante correo electrónico la notificación a las organizaciones que hayan resultado finalistas, indicando que deberán prepararse para la Presentación al Jurado Calificador.

NOTA: Si dentro de los participantes hay dos con la misma puntuación se procederá a aplicar el siguiente criterio: el Comité del Premio Nacional de la Calidad se reunirá para revisar la información generada en la evaluación documental de las organizaciones finalistas que se encuentran en empate y se hará una votación del 50% + 1 para determinar las puntuaciones finales.

Presentación al Jurado Calificador

Las organizaciones finalistas, deberán realizar la presentación al Jurado Calificador según el formato ***Presentación al Jurado Calificador R-PC-012***, documentado los motivos por los que la organización merece ser ganadora del Premio Nacional de la Calidad, incluyendo la información requerida en el **Anexo A** de este procedimiento.

Evaluación de la Presentación al Jurado Calificador

Las organizaciones finalistas darán inicio a la presentación y tendrán un máximo de 25 minutos para exponerla. Al momento de realizar la presentación, solo la organización involucrada deberá estar presente. Una vez finalizada la presentación, la organización se retira de la sala y el representante designado por la DSNC presentará los resultados obtenidos en la evaluación documental y evaluación complementaria.

El Jurado Calificador evaluará la presentación de cada organización, según el documento ***Aspectos a evaluar por el Jurado Calificador CR-PC-003*** y registrará el resultado en el formato ***Puntuación de Evaluación del Jurado Calificador R-PC-013***.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE GUATEMALA	Código: P-PC-001
		Versión 1
		Página 12 de 15

Una vez finalizadas las presentaciones, el Jurado Calificador enviará los resultados al personal designado por la DSNC y realizará la ponderación de los resultados obtenidos

Toda información generada durante la evaluación de la presentación será documentada en el formato **Minuta R-PC-025**.

Visita del Jurado Calificador

Si del resultado de las presentaciones, el Jurado Calificador considera necesario realizar una visita adicional a la organización, se programará la misma a través del representante de la DSNC designado al caso y elaborará la **Minuta R-PC-025** con la información de las actividades realizadas. Una vez realizada la visita, se convoca nuevamente al Jurado Calificador para presentar los resultados y tomar la decisión final.

Selección de ganadores

Una vez obtenidos los resultados finales del Jurado Calificador, el representante designado por la DSNC tomará como ganadores a las organizaciones con las tres puntuaciones mayores por categoría para realizar la entrega del Premio Nacional de la Calidad.

Entrega del Premio Nacional de la Calidad


Los premios serán entregados en una ceremonia pública por parte del Ministerio de Economía. Al evento se invitará a los medios de comunicación y se realizará una publicación oficial en el periódico de mayor circulación.

Los ganadores del Premio Nacional de la Calidad serán publicados en la página web del Ministerio de Economía en la sección de la Dirección del Sistema Nacional de la Calidad y en las redes sociales del Ministerio y la Dirección.

Premios

Según lo establecido en la sección de **Galardones** por categoría.

Documentación generada durante el proceso

	<p align="center">PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE GUATEMALA</p>	Código: P-PC-001
		Versión 1
		Página 13 de 15

Se solicitará la confirmación por parte de todas las personas involucradas en el proceso del Premio Nacional de la Calidad, la destrucción de la documentación e información generada, tanto física como electrónica.

La DSNC conservará una copia digital de toda la documentación generada por cada organización, por un periodo de 05 años,.

Agradecimientos y retroalimentación

Finalizado el proceso de participación del Premio Nacional de la Calidad, la DSNC enviará notas de agradecimiento por la participación y brindará una copia de los listados de verificación para la retroalimentación de las organizaciones.


Asimismo, para los evaluadores y Jurado Calificador, se extenderá una constancia de participación.

Consideraciones de la evaluación complementaria del equipo evaluador y visita del Jurado Calificador

Los gastos que se incurran en la evaluación complementaria y la visita del Jurado Calificador a las organizaciones serán cubiertos por la DSNC.

Revisión del Proceso

Finalizada la entrega de los premios, el Comité del Premio Nacional de la Calidad deberá revisar el proceso para garantizar la transparencia, imparcialidad e integridad del mismo y así recomendar alguna mejora para la siguiente edición.

	<p align="center">PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE GUATEMALA</p>	Código: P-PC-001
		Versión 1
		Página 14 de 15

Sanciones e infracciones

Si las organizaciones incumplen alguna disposición establecida en este procedimiento o los procedimientos asociados, la DSNC podrá suspender o retirar el galardón, realizando una publicación de transgresión.

Vigencia

El Premio Nacional de la Calidad entra en vigor a partir de la fecha de la firma de la Resolución en el acto público y finaliza la misma fecha del siguiente año.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE GUATEMALA	Código: P-PC-001
		Versión 1
		Página 15 de 15

ANEXOS

Anexo A.

El contenido mínimo que debe incluir la presentación es el siguiente:

- Identificación de la organización
- Sector al que pertenece
- **Contexto de la organización:** extracto del plan de negocio o planificación estratégica y operativa de la organización.
- **Aportación al país:** logros de la organización que agregan valor a Guatemala haciéndolo un país más rico, en cualquiera de los ámbitos político, económico, social, tecnológico, ambiental o legal.
- **Aportación a la sociedad:** impacto de las acciones de la empresa u organización en los ciudadanos del país.
- **Aportación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):** definiendo o describiendo en cuáles incide.
- **Otros reconocimientos recibidos:** premios o reconocimientos recibidos.
- **Estándares nacionales e internacionales:** sistemas de gestión implementados, normas utilizadas, acreditaciones o certificaciones recibidas.

Los elementos a evaluar en la Presentación del Jurado Calificador son los contenidos en el documento ***Aspectos a evaluar por el Jurado Calificador CR-PC-003.***