



PREMIO NACIONAL A LA EXCELENCIA EN INNOVACIÓN Y GESTIÓN

Dimensiones y Descriptores

Este documento es un desarrollo y propiedad es exclusivo de la Corporación Calidad, y su uso está restringido a los ejercicios y proyectos que se desarrollan desde la misma Corporación, así como para la postulación, por parte de las organizaciones participantes, al Premio Nacional a la Excelencia y la Innovación en Gestión - PNEIG. Queda prohibida su reproducción, socialización y/o distribución, total o parcial fuera de dichos ejercicios y proyectos, sin el permiso explícito y por escrito de la Corporación Calidad.

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
ESTRUCTURA DEL MODELO	5
PERFIL ORGANIZACIONAL	6
PERFIL ORGANIZACIONAL	7
DIMENSIONES Y DESCRIPTORES	8
1. Gestión del Liderazgo.....	9
2. Gestión Estratégica.....	11
3. Gestión de Clientes y Grupos de Interés	13
4. Gestión de Proveedores y Alianzas	16
5. Gestión del Talento Humano.....	18
6. Gestión de la Arquitectura Organizacional.....	20
7. Gestión de la Transformación	21
8. Gestión de la Información, Conocimiento y Aprendizaje.....	23
9. Gestión de la Innovación.....	25
10. Logros, Impactos y Aprendizajes.....	26
BIBLIOGRAFIA Y REFERENTES	29

Introducción

Gestión con Propósito

En estos tiempos desafiantes con alta incertidumbre global, la transición tecnológica, la presión creciente por la sostenibilidad, la transformación de las cadenas productivas globales y el crecimiento de sectores como los de energías renovables, tecnologías y servicios, entre otros factores determinantes del cambio mundial, además de un contexto de policrisis, se requiere la construcción de consensos necesarios para superar los desafíos y retos del país, lo que obliga a replantear la forma de gestionar, crecer y evolucionar el tejido empresarial.

Colombia actualmente se consolida potencialmente como una economía fuertemente competitiva de América Latina, destacándose por la adopción de estándares internacionales (OCDE), ODS y un creciente esfuerzo en transformación tecnológica, digital y de la calidad de la gestión buscando mejorar la productividad y la competitividad global.

La gestión con propósito es el camino que creemos es el que requieren las organizaciones colombianas, pues ésta invoca el sentido ético como base de la cultura, reflejando “la recta acción” en desarrollo del propósito, promoviendo la innovación y la inteligencia artificial responsable, el liderazgo transformador, la transparencia, la sostenibilidad con la responsabilidad social empresarial, construyendo relaciones fundamentadas en la congruencia, como base de organizaciones socialmente sanas y económicamente exitosas.

Desde el año 1992, el Premio Nacional de Excelencia e Innovación en Gestión – PNEIG- ha fomentado el cambio positivo, guiando a más de 500 organizaciones en su desarrollo y crecimiento empresarial buscando fortalecer sus sistemas de gestión. En este camino hacia la excelencia hemos promovido, el crecimiento, desarrollo y mejoramiento sostenido de las organizaciones Colombianas, con el compromiso hacia un futuro sostenible.

El PNEIG- es una hoja de ruta para el reconocimiento al cambio y a la transformación organizacional de las empresas colombianas (pequeñas, medianas y grandes), llevándolas a liderar con integridad y propósito, motivando sistemas de gestión basados en liderazgo transformador y sostenible, estrategia competitiva, los clientes y el ecosistema, la arquitectura organizacional y gestión operacional asegurada, que queden de manera que impacten positivamente en los grupos de interés, mejorando las capacidades requeridas y los habilitadores necesarios para lograr resultados excepcionales a partir de una estructura de dimensiones organizacionales establecidas mediante las mejores prácticas de gestión coherentes de las organizaciones reconocidas con los más importantes premios o reconocimientos nacionales e internacionales a la calidad de la gestión y a la competitividad, conocidas como de Clase Mundial.

Este Modelo se crea como guía para que las organizaciones interesadas en conocer el nivel de madurez de su gestión implementada frente a estas prácticas de excelencia, se autoevalúen y participen en los procesos de reconocimiento para ser merecedores del Premio Nacional a la Excelencia e Innovación en Gestión – PNEIG, en todas sus categorías, caso en el cual, el Informe de Postulación no debe entenderse -ni presentarse- como un listado de respuestas obligatorias a todos y cada uno de los descriptores, sino que por el contrario, lo que se recomienda es una redacción que describa globalmente la realidad de la organización frente a los referentes incluidos en cada dimensión del presente referencial.

La **Corporación Calidad**, creada en 1991 y constituida como un centro de investigación e innovación en gestión y como *Organización Nacional Acreditada (ONA)* en Colombia para reconocimientos en excelencia en la gestión empresarial, la educación superior, la responsabilidad social, la transparencia en la gestión ética, manera concertada entre el Gobierno Nacional y el sector privado, desarrolla y difunde de forma masiva conocimientos y tecnologías en gestión, con el propósito de potencializar las organizaciones públicas y privadas en el contexto de un entorno económico y social que exige mayores niveles de calidad, productividad, competitividad y sostenibilidad, en el marco del programa denominado Iberqualitas, Latinoamérica Excelente, que hace parte de la **Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno**, liderado en Colombia por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

La CORCA reconoce, mediante los prestigiosos premios que otorga, los más altos estándares de excelencia, tanto de profesionales como de instituciones, empresas y entidades colombianas y es miembro activo de la *Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (Fundibeq)*, quien otorga el Premio Iberoamericano a la Excelencia en la Gestión, <https://fundibeq.org/>, de la *Red Iberoamericana de Excelencia en la Gestión (Redibex)* integrada por 22 países, <https://redibex.org/>, y del *Global Excellence Council GEC*- <https://globalexcellencecouncil.com>, quien otorga el Global Excellence Council Award, por lo cual invitamos a todas las organizaciones colombianas a iniciar esta ruta hacia la excelencia en la gestión con acompañamiento de nuestra organización.

Estructura del Modelo



Gráfico 1. Representación Gráfica del Modelo del Premio Nacional a la Excelencia e Innovación en Gestión

Los criterios de referenciación competitiva tenidos en cuenta, corresponden a las dimensiones -explícitas o no- que puede tener cualquier organización, frente a las prácticas deseables propuestas en el del Modelo Nacional de Excelencia e Innovación en Gestión, y a sus correspondientes descriptores, así:

Los criterios de Enfoque contemplan el Liderazgo y la Estrategia, que estimulan, dirigen el propósito y la creación de valor, cohesionan y soportan las formas de operar para el logro de los resultados esperados garantizando alinear las piezas y gestionar la organización como un sistema.

Los criterios de Implementación consideran los Clientes y Grupos de interés, los Colaboradores, Proveedores y las Alianzas, la Arquitectura Organizacional, la Transformación tecnológica, digital e IA, la Información y el Conocimiento, y la Innovación, asociados a los procesos misionales y de apoyo de la cadena de generación de valor, y

Los criterios de Resultados dan cuenta de los Logros, los Impactos y los Aprendizajes, como reflejo –por un lado- de la gestión y de la creación de valor, y por otro, de la sostenibilidad, la trascendencia y el crecimiento, tanto de la organización como de sus partes interesadas

El Informe a presentar por parte de las empresas postulantes debe contener aspectos que definen:

1. Perfil Organizacional
2. Gestión del Liderazgo
3. Gestión Estratégica
4. Gestión de Clientes y Grupos de Interés
5. Gestión de Proveedores y Alianzas
6. Gestión del Talento Humano
7. Gestión de la Arquitectura Organizacional
8. Gestión de la Transformación
9. Gestión de la Información, Conocimiento y Aprendizaje
10. Logros, Impactos y Aprendizajes



Referencial Premio Nacional de Excelencia
e Innovación en Gestión -PNEIG-

C O L O M B I A

Perfil Organizacional

Este capítulo (máximo 2 páginas), refiere a una presentación sintética de la empresa o institución que ubica a los evaluadores del PNEIG en el perfil y el contexto organizacional.

Puede contener

- El origen y la historia de la organización,
- La filosofía, y el objetivo buscado como objeto social y naturaleza de actividad.
- Oferta de valor, productos o servicios ofrecidos
- Localización geográfica y centros de actividad
- La estructura organizacional y la planta de personal
- Evolución, su relación y posicionamiento con respecto al escenario competitivo y a su ecosistema, y de sus características fundamentales.
- Retos que afronta la organización
- Logros y reconocimientos obtenidos a nivel local, nacional e internacional



Referencial Premio Nacional de Excelencia
e Innovación en Gestión -PNEIG-

C O L O M B I A

Dimensiones y Descriptorios

1

Gestión del Liderazgo

Se refiere a la capacidad de generar energía humana hacia la transformación organizacional en función del logro de los objetivos estratégicos y la sostenibilidad de la organización, en las perspectivas económica, social y ambiental. Articula el propósito, visión, gestión integral como fuerzas que alinean la situación futura deseada con políticas y formas de inspirar y motivar a los colaboradores y a los grupos de interés para crear valor sostenible y que la organización logre un éxito sostenido.

En esta dimensión se contempla la definición y promoción de un Estilo de Liderazgo transformador, con propósito claro, una Cultura Organizacional enfocada en la excelencia operacional, a la calidad de la gestión y la transformación tecnológica, hacia mejores resultados económicos y financieros para construir empresas socialmente sanas y económicamente exitosas.

1.1 Estilo de Liderazgo (puede incluir)

- Descripción de como la alta dirección establece metas ambiciosas que retan, inspiran e impulsan el crecimiento, promoviendo la gestión de riesgos.
- Descripción de la forma como logran el compromiso y motivación de los colaboradores hacia el logro de los objetivos y políticas.
- Descripción del papel de los líderes en la construcción y dinamismo del sistema.
- Mencionar la forma como se lidera el involucramiento de los grupos de interés en el proceso de construcción y dinamismo del sistema de gestión.
- Relación del histórico de los cambios más significativos que ha tenido la organización, movidos por el estilo de liderazgo.
- Descripción de cómo se fomentan entornos en los que la diversidad e inclusión propician la participación plena de las personas para potenciar colaboración, innovación y desarrollo.
- Describir la forma cómo se mide el impacto del liderazgo en los resultados organizacionales.

1.2 Cultura (puede incluir)

- Definición de una cultura deseada para la organización alineada con el propósito y la creación de valor.
- Descripción de los elementos básicos de la cultura organizacional deseada (principios, creencias, valores, medios...).
- Explicación de cómo se traducen dichos elementos en conductas y comportamientos visibles de los colaboradores.
- Descripción de la forma cómo se gestiona, se evalúa y se mejora la cultura organizacional deseada en todos los niveles de la organización

- Descripción de la forma cómo se determina el impacto del liderazgo en la cultura organizacional deseada en todos los niveles de la organización.

1.3 Liderazgo para la Sostenibilidad (puede incluir)

- Descripción del enfoque desde la estrategia, del compromiso voluntario con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
- Descripción del enfoque de la organización para garantizar un gobierno corporativo dentro de un ejercicio ético y transparente, de sostenibilidad a largo plazo de la organización y el manejo de conflictos de interés y equidad.
- Descripción del enfoque de la organización para garantizar la minimización de los impactos negativos sobre el medio ambiente dentro de un ejercicio bioético, sostenible a largo plazo de la organización.
- Descripción de como la organización, se adhiere de manera voluntaria y desde la estrategia plantea esfuerzos para aportar y contribuir al desarrollo a algunos de los 17 objetivos del desarrollo sostenible (ODS).
- Descripción del enfoque para la promoción y desarrollo de los derechos humanos dentro de un ejercicio de inclusión y respeto por la diversidad.
- Descripción del enfoque o autorregulación para el mercadeo responsable.
- Descripción del enfoque de la organización para garantizar su contribución voluntaria al desarrollo externo.
- Descripción del enfoque o autorregulación para el desarrollo interno a nivel colaboradores y crecimiento organizacional.

2 Gestión Estratégica

Esta dimensión se refiere al planteamiento del horizonte estratégico establecido por la organización para desarrollar y sostener la capacidad de crear y ofertar valor, el despliegue, la alineación del sistema organizacional para el logro del propósito establecido y considera el sistema para el monitoreo, seguimiento, análisis y reflexión hacia el crecimiento y la mejora.

2.1 Direccionamiento Estratégico, propósito y creación de valor sostenible (puede incluir)

- Descripción de los elementos de la formulación estratégica (claridad del propósito, misión, visión, filosofía estratégica o valores, entre otros).
- Descripción del planteamiento estratégico estableciendo la población de interés, la oferta de valor sostenible, capacidades distintivas y activos estratégicos.
- Explicar cómo se analizan e incorporar las necesidades y expectativas de los grupos de interés o de los más significativos para la creación de valor.
- Descripción de la población involucrada en la definición de la estrategia.
- Indicación de la forma como se diseña, se revisa y se actualiza la estrategia de la organización, así como la frecuencia y los métodos que se utilizan para revisarla.
- Definición de metas a mediano y largo plazo, explicitando la forma de lograrlas (iniciativas, planes, programas y proyectos).
- Descripción del sistema de medición y análisis del avance o logro de las metas planteadas, mediante indicadores, entre otros mecanismos.
- Descripción de cómo la organización ha tenido en cuenta e incluye en la estrategia el compromiso voluntario con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
- Describir como la organización, se adhiere de manera voluntaria y desde la estrategia plantea esfuerzos para aportar y contribuir al desarrollo a algunos de los 17 objetivos del desarrollo sostenible (ODS).
- Descripción de cómo la organización ha integrado en su estrategia, la “sostenibilidad”, integrando las perspectivas económica, social y ambiental ESG/ASG en un solo objetivo y su forma esperada de lograrlo ((iniciativas, planes, programas y proyectos).

2.2 Gestión de Riesgos (puede incluir)

- Descripción del entendimiento, gobernanza, el enfoque y niveles y los tipos de riesgos de la gestión integral de riesgos de la organización.
- Indicación de cómo la organización gestiona la continuidad del negocio, descripción de planes de contingencia para la gestión de crisis, mitigar o eliminar las causas de los riesgos.
- Señalar si la organización ha establecido lineamientos e implementa prácticas de anticipación de escenarios futuros.

- Explique las capacidades que ha desarrollado para la preparación organizacional ante disrupciones.

2.3 Despliegue, Seguimiento y Control de la Estrategia (puede incluir)

- Descripción de la forma cómo la organización a través de los planes de acción (iniciativas, planes, programas y proyectos) orienta los esfuerzos hacia el logro de los objetivos estratégicos y las metas de corto plazo.
- Indicación de cómo es desplegada la estrategia a todos los niveles jerárquicos.
- Descripción de cómo se hace el control y seguimiento de los resultados a través de indicadores, comparados con las metas y por ende las acciones de contingencia y mejoramiento en los diferentes niveles de la organización.
- Mencionar si existen herramientas tecnológicas o de IA, disponibles para el análisis de datos y la generación de información para la toma de decisiones y los niveles de la organización que tienen acceso a las mismas.
- Descripción del papel de la Alta Dirección en el seguimiento, la evaluación y mejora en la implementación de la estrategia.

2.4 Alineación del Sistema Organizacional (puede incluir)

- Descripción del esquema de alineación de la estrategia a la estructura organizacional.
- Explicación de la forma cómo se relacionan e interactúan los diferentes procesos y personas, para la implementación de la estrategia.
- Descripción de los procesos de transformación que sigue la organización para alinear la arquitectura organizacional a la estrategia.
- Indicación de cómo la alta dirección desarrolla políticas para la alineación de gobernanza, dirección y control del sistema organizacional.
- Descripción de la forma como la organización ajusta oportunamente estrategias, capacidades y modelos operativos de acuerdo con la dinámica del entorno.
- Utiliza información proveniente de inteligencia, conocimiento e innovación para evolucionar.
- Evalúa continuamente la vigencia de sus capacidades organizacionales.
- Desarrolla resiliencia frente a incertidumbres y disrupciones (liderazgo)

3

Gestión de Clientes y Grupos de Interés

Esta dimensión considera los criterios clave para comprender, desarrollar y fortalecer las relaciones con los clientes, usuarios y demás públicos objetivo, como un componente estratégico para la generación de valor sostenible y el fortalecimiento de su posicionamiento competitivo de la organización, para incrementar la satisfacción, la confianza, la retención y la lealtad.

Evalúa cómo la organización Identifica y caracteriza las necesidades, expectativas y comportamientos de los diferentes grupos de interés; la incorporación de esta información en el diseño, desarrollo y mejora de productos, servicios y experiencias; y la gestión integral de la experiencia del cliente a lo largo de su ciclo de relacionamiento y de las demás partes interesadas.

Se incluye la gestión de las necesidades y expectativas de los accionistas y la sociedad, además de pactos globales alrededor de la sostenibilidad en los enfoques económico, social y ambiental -ASG-

Finalmente, valora la capacidad de la organización para conocer y analizar de manera sistemática a sus competidores y referentes y su propuesta de valor y a tomar decisiones oportunas para mejorar su competitividad o productividad.

3.1 Conocimiento del Público Objetivo (puede incluir)

- Mencionar y describir las metodologías que utiliza la organización para identificar y conocer los mercados, los clientes o usuarios y en general grupos sociales objetivo.
- Descripción de la forma como son tenidos en cuenta los usuarios, los proveedores, los colaboradores y demás grupos de interés en el desarrollo de nuevos productos o servicios.
- Descripción de los productos y servicios que genera la organización.
- Explicación de la forma como se conciben, definen y estructuran los procesos de diseño, desarrollo e introducción de nuevos productos o servicios en la organización
- Describir como la organización gestiona la experiencia del cliente.

3.2 Estrategia de Relacionamiento (puede incluir)

- Descripción del enfoque de la organización para el manejo de la información para el conocimiento de su público objetivo
- Descripción de cómo se despliega este enfoque de relacionamiento y conocimiento.

- Mencionar los canales de comunicación que se tienen a disposición de los usuarios y clientes actuales y potenciales para conocer la oferta de valor y la retroalimentación del cliente.
- Descripción de las acciones que se desarrollan para gestionar la satisfacción, retención y lealtad de los distintos grupos de interés.
- Descripción de las metodologías que utiliza la organización para dar soporte a los usuarios en el servicio.
- Indicación de cómo se mide la percepción e impacto en los usuarios con respecto a la relación de la oferta de valor de la organización frente a sus expectativas

3.3 Compromiso social y desarrollo de las comunidades impactadas.

- Descripción de los métodos y procesos de gestión implementados para contribuir al desarrollo de las comunidades impactadas en las zonas de influencia, relativas a la generación de empleo digno y relaciones laborales responsables, la inclusión social, el respeto por los derechos humanos, entre otros aspectos.
- Descripción de las metodologías o iniciativas implementados para adopción de conductas responsables de prevención de la corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo, cuestiones tributarias, entre otras prácticas inadecuadas.
- Mención de las formas de participación en retos sociales relevantes que haya establecido la organización para favorecer a la comunidad.
- Descripción de la forma como se analiza, mide y mejora la evolución de su gestión social y su alineación con el Sistema de gestión.

3.4 Gestión ambiental y climática

- Descripción de cómo la organización integra la gestión del cambio climático en su estrategia, incluyendo la gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), la huella de carbono y las acciones de mitigación y adaptación.
- Descripción de las metodologías usadas para gestionar el logro de los ODS adoptados voluntariamente.
- Descripción de métodos o iniciativas de Ecoeficiencia energética o implementación de economías con energías renovables.
- Mención de metodologías o procesos y la gestión implementada en el marco de la economía circular.
- Mención de modelos o procesos implementados para la gestión del agua y los residuos.
- Mención de la forma como se han incorporado procesos o iniciativas de movilidad sostenible.
- Descripción de la forma como se analiza, mide y mejora la evolución de su gestión ambiental y su alineación con el Sistema de gestión.
- Señalar si la organización ha adoptado sistemas de medición y reporte de los impactos económicos, sociales y ambientales de acuerdo con los estándares GRI (Global Reporting Initiative) u otros estándares de sostenibilidad empresarial.

3.5 Activos Intangibles (puede incluir)

- Mención de los activos intangibles que la organización gestiona.
- Mención de los métodos de reconocimiento y revelación contable de los activos intangibles (capital intelectual: Capital humano, relacional y estructural)
- Descripción del porcentaje de los activos intangibles con respecto al patrimonio, su comportamiento y tendencias.

3.6 Capacidad Económica y Financiera (puede incluir)

- Enunciar las diferentes fuentes de financiación y la forma como la organización maneja las relaciones con dichas fuentes.
- Explicación de la estrategia financiera para garantizar una rentabilidad sostenible para sus accionistas y como se integra está a la estrategia organizacional.
- Descripción de cómo se efectúa la formulación, la programación y la ejecución presupuestal del capital de trabajo, en relación con el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Descripción de los procesos para el seguimiento de la gestión financiera.
- Descripción de las estrategias para la productividad organizacional.
- Describir la forma como se distribuye el plan de inversión para expansión, diversificación de ingresos, la modernización, los proyectos especiales y el material vetusto.
- Mencionar la forma como la organización gestiona los indicadores de capacidad financiera (liquidez, endeudamiento, cobertura, intereses, solvencia etc.)
- Descripción de la gestión del riesgo financiero implementada, su alineación con el riesgo estratégico y las capacidades que se han desarrollado para adaptarse a posibles crisis económicas. (resiliencia económica).

3.5 Conocimiento de la Competencia (puede incluir)

- Descripción del enfoque global de la organización con respecto a conocer sus competidores locales, regionales, nacionales e internacionales.
- Mencionar y describir las metodologías que utiliza la organización para identificar y conocer las capacidades, recursos, estrategias, ventajas competitivas, fortalezas, debilidades y demás características de los actuales y potenciales competidores
- Descripción de cómo se tienen en cuenta los competidores en el desarrollo de nuevos productos o servicio.

4 Gestión de Proveedores y Alianzas

Este criterio se refiere a la forma como la organización identifica y desarrolla alianzas estratégicas con el objetivo de fortalecer la competitividad de las partes. Incluye los asociativos, la gestión de redes para el conocimiento, y para la innovación. La gestión asociada al desarrollo de proveedores y de la cadena productiva

4.1 Gestión para el Desarrollo de los Proveedores (puede incluir)

- Descripción del enfoque o estrategia de la organización frente al aseguramiento y desarrollo de los proveedores
- Descripción de cuáles son los criterios de selección, evaluación y desarrollo de los proveedores o subcontratistas claves de la organización
- Indicación de la forma como se involucran, estimulan y comprometen los proveedores en el cumplimiento de los propósitos estratégicos de la organización
- Descripción del esquema de gestión con los proveedores, su seguimiento a través de indicadores para evaluar su desempeño, así como las acciones que se aplican en caso de desviación.
- Descripción de la forma cómo la organización contribuye en el desarrollo de sus proveedores, contratistas o subcontratistas.
- Este criterio se refiere a la manera como la organización orienta la estrategia hacia el conocimiento, entendimiento y relacionamiento del público objetivo en cuanto a sus necesidades, expectativas y preferencias, y la forma como utiliza este conocimiento para desarrollar soluciones innovadoras, con alto valor agregado que satisfagan y superen las expectativas.

4.2 Capacidad de Adaptación (puede incluir)

- Descripción de los activos estratégicos de la organización que le permiten mantenerse, adaptarse y soportar los cambios o situaciones imprevistas
- Descripción la metodología que le permiten a la organización gestionar los cambios
- Indicar situaciones en las cuales la organización haya superado crisis (si las ha vivido) y cómo ha gestionado los imprevistos y los proyectos para enfrentarlos mismos.
- Inventario de los aprendizajes derivados de los cambios que ha tenido la organización, tanto a nivel estructural como de su gestión.

4.3 Alianzas estratégicas, sinergias y colaboraciones (puede incluir)

- Descripción (si aplica) de cómo la organización considera dentro de la estrategia la asociatividad como un elemento neurálgico para fortalecer la productividad o la competitividad organizacional
- Descripción de las formas de asociatividad que desarrolla la organización (si las tiene) con el propósito de mantenerse competitiva frente a sus grupos de interés.
- Indicación de cuáles son los criterios que tiene la organización para la realización de alianzas estratégicas
- Mencionar con quiénes (si aplica) y con qué propósitos específicos desarrolla la organización proyectos o procesos asociativos o colaborativos.
- Inventario de proyectos asociativos o colaborativos (si los hay) y cómo estos han contribuido al logro de los objetivos estratégicos de la organización.

4.4 Redes de Conocimiento e innovación (puede incluir)

- Descripción del enfoque que tiene la organización para la construcción o para la participación en redes de conocimiento e innovación
- Descripción de qué forma se utiliza las redes para compartir conocimiento y experiencias exitosas.

5

Gestión del Talento Humano

La dimensión Gestión del Talento Humano evalúa la forma en que la organización gestiona el talento como un activo estratégico para el logro de sus objetivos, la sostenibilidad y la excelencia en la gestión. Comprende las prácticas orientadas a identificar, desarrollar y fortalecer las capacidades y competencias de los colaboradores, así como la gestión integral de los procesos del talento humano, promoviendo el aprendizaje continuo, el desarrollo de carrera, el liderazgo y una cultura de innovación, transformación digital e inteligencia artificial.

Asimismo, analiza cómo la organización genera entornos de trabajo seguros, saludables, inclusivos y participativos que favorecen el bienestar, el compromiso y el alto desempeño de los colaboradores. Para ello, evalúa las estrategias relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo, las relaciones laborales, el reconocimiento, la calidad de vida, la satisfacción y el clima organizacional, como elementos fundamentales para fortalecer la cultura organizacional, la innovación y la creación de valor sostenible.

5.1 Gestión de los Colaboradores (puede incluir)

- Explicación de las metodologías para gestionar la atracción, selección, vinculación y administración del talento humano.
- Descripción de la forma como se identifican y gestionan las capacidades distintivas y competencias que deben tener los colaboradores en cada uno de los procesos de la organización.
- Descripción de los procesos para la gestión de los colaboradores, mediante planes y programas.
- Mención de iniciativas de IA implementadas para gestión de los colaboradores y su integración con el Sistema de gestión

5.2 Desarrollo Integral de los Colaboradores (puede incluir)

- Descripción del método para identificar necesidades de formación de desarrollo de competencias y entrenamiento de los colaboradores
- Cómo se gestiona la capacitación, entrenamiento y seguimiento del talento.
- Descripción de cómo la organización ha previsto fortalecer una cultura de innovación y desarrollar un potencial innovador en los colaboradores.
- Explicación de cómo la organización ha previsto el plan carrera.
- Descripción de la forma cómo la organización promueve el desarrollo integral de sus colaboradores en su dimensión afectiva, social e intelectual.
- Señalar la forma en que la organización ha integrado en el desarrollo integral de los colaboradores, el conocimiento y las competencias en materia de la transformación digital y manejo de herramientas de IA .

5.3 Calidad de Vida en el Trabajo y Experiencia del Colaborador (puede incluir)

- Descripción del enfoque de la organización en SG-SST.
- Descripción de la gestión de relacionamiento con sus colaboradores y sus medios de representación (sindicatos, comités, y otros) para el manejo de los acuerdos convencionales, extraconvencionales o manejo de conflictos.
- Explicación de los mecanismos de reconocimiento que tiene la organización para promover el desempeño, el desarrollo de una cultura de excelencia y de innovación
- Descripción de las metodologías para gestionar la satisfacción laboral y el clima organizacional, así como los planes de mejoramiento.
- Mención de si existen modelos o métodos implementados para mejorar la experiencia del colaborador
- Descripción de los mecanismos de medición, análisis y mejora de la calidad de vida y experiencia del colaborador
- Mención de iniciativas de IA para promoción del bienestar, seguridad, salud, satisfacción laboral y clima organizacional e integración en la arquitectura.

6 Gestión de la Arquitectura Organizacional

Esta dimensión incluye la gobernanza integral del Sistema de Gestión, considerando la integración entre la estrategia y la estructura, los procesos, la tecnología, los datos y las personas. La organización define e implementa modelos y herramientas que le permitan contar con un diseño de estructura flexible y adaptable, efectuar la gestión de las capacidades organizacionales requeridas en función de lograr sus objetivos estratégicos e incorporar la gestión anticipada de los riesgos, la gestión de los cambios, la forma como se articulan los recursos para su desarrollo, buscando alinear la operación y la transformación requeridas y mantenerse en mejora continua.

6.1 Arquitectura Organizacional (puede incluir)

- Descripción del diseño de la arquitectura organizacional
- Descripción de la forma alineación entre la estrategia, los procesos identificados y la estructura.
- Descripción de cómo la organización identifica, define, estructura y articula los procesos en una cadena de valor y como están alineados con los objetivos estratégicos. (Cadena de valor o mapa de procesos)
- Explicación de cómo opera el sistema de gestión en los procesos identificados, para la generación de los productos y servicios, incluyendo la gestión de riesgo prevista para cada uno.
- Mención cómo a partir de la gestión del aseguramiento o control de la calidad de los productos o servicios se cumplen las especificaciones, regulaciones, las normas y requisitos pre- establecidas.
- Descripción de como la organización desde la planificación y la operación de todos sus procesos tanto administrativos, técnicos y operativos, demuestra el compromiso con el desarrollo sostenible, y tiene en cuenta la ecoeficiencia como contribución al propósito de respetar el medio ambiente.

6.2 Mejoramiento continuo (puede incluir)

- Mención de cómo se controlan, miden, se analizan y se mejoran los procesos a partir de los resultados esperados.
- Descripción de cómo se identifican en la organización las oportunidades para el mejoramiento e innovación de procesos, productos y servicios, describiendo las fuentes.
- Indicación de los métodos para priorizar, estructurar y gestionar los proyectos de mejoramiento o de cambio.

7 Gestión de La Transformación

Esta dimensión evalúa la capacidad de la organización para integrar la tecnología, la transformación digital y la inteligencia artificial como habilitadores estratégicos de la innovación, la productividad, la creación de valor y la sostenibilidad. Analiza la forma en que la estrategia tecnológica se articula con la estrategia organizacional, la gestión de los datos y de la inteligencia artificial, la transformación de los procesos y del modelo de negocio, así como las capacidades para garantizar la confianza digital, la ciberseguridad y el aprovechamiento responsable de las tecnologías emergentes.

7.1 Estrategia y Transformación Tecnológica (puede incluir)

- Explicación de cómo la estrategia tecnológica y digital se encuentra alineada con la estrategia organizacional y contribuye al logro de los objetivos estratégicos.
- Descripción de la forma como la organización traduce las necesidades del negocio en soluciones tecnológicas integradas, escalables, seguras y sostenibles.
- Descripción de la estrategia para impulsar la transformación digital, la automatización, la digitalización de procesos y el desarrollo de productos y servicios digitales.
- Explicación de cómo se gestiona el cambio organizacional derivado de la transformación tecnológica y cómo se evalúan sus impactos sobre la productividad, la competitividad y la generación de valor.
- Descripción de la infraestructura tecnológica y de cómo soporta la cadena de valor y la operación de la organización.

7.2 Gobierno de Datos e Inteligencia Artificial (puede incluir)

- Descripción de las políticas, lineamientos y mecanismos establecidos para la gestión, calidad, disponibilidad, protección y aprovechamiento estratégico de los datos.
- Explicación de cómo la organización utiliza la analítica de datos y la inteligencia de negocios para apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas.
- Descripción de las metodologías y experiencias de implementación de automatización inteligente, analítica avanzada e inteligencia artificial en los procesos organizacionales.
- Explicación de las políticas, principios éticos y mecanismos de gobernanza para el desarrollo y utilización responsable de la inteligencia artificial, incluyendo IA generativa y sistemas agénticos.
- Descripción de los mecanismos utilizados para medir el impacto de la inteligencia artificial y de las tecnologías digitales sobre la eficiencia, la innovación y la creación de valor.

7.3 Ciberseguridad y Confianza Digital (puede incluir)

- Explicación de la gobernanza establecida para gestionar la ciberseguridad y proteger los activos digitales de la organización.
- Descripción de cómo se identifican, evalúan y gestionan los riesgos cibernéticos y su integración con la gestión de riesgos organizacionales.
- Descripción de la estrategia para garantizar la privacidad, protección y uso responsable de la información y los datos.
- Explicación de las capacidades de resiliencia digital, continuidad operativa y respuesta frente a incidentes de ciberseguridad.
- Descripción de las medidas implementadas para proteger la infraestructura tecnológica, los sistemas de información y los servicios digitales.

8 Gestión de Información, Conocimiento y Aprendizaje

Esta dimensión se refiere a los criterios que permiten asegurar que la organización dispone de información confiable, oportuna y segura para la toma de decisiones, y que desarrolla capacidades para gestionar el conocimiento y el aprendizaje organizacional como elementos fundamentales para fortalecer la innovación, la adaptación al cambio, la mejora continua y la creación de valor sostenible.

8.1 Gestión de la Información (puede incluir)

- Mención de los criterios que utiliza la organización para identificar sus necesidades, diseñar y/o seleccionar los sistemas de información.
- Mencionar la arquitectura de sistemas de información.
- Descripción de los métodos que usa la organización para asegurar la confiabilidad, la disponibilidad, la seguridad, la integridad y la actualización de la información
- Descripción de cómo se analiza la información generada y cómo los resultados son utilizados para el desarrollo del mejoramiento y de contingencias.
- Mencionar de cómo se evalúan, mejoran e innovan los sistemas de información.

8.2 Gestión del Conocimiento y Aprendizaje Organizacional (puede incluir)

- Descripción de la manera como la organización identifica, captura, desarrolla, protege, comparte, utiliza y actualiza el conocimiento estratégico necesario para el logro de sus objetivos y la creación de valor.
- Explicación de cómo la organización construye y fortalece su capital intelectual y demás activos intangibles.
- Descripción de las metodologías utilizadas para promover el aprendizaje organizacional, la transferencia de conocimiento, la gestión de buenas prácticas y las lecciones aprendidas.
- Descripción de la forma como la organización promueve procesos de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) para generar nuevo conocimiento y fortalecer sus capacidades organizacionales.
- Explicación de cómo el conocimiento generado a partir de la innovación, los proyectos, la operación y las experiencias es documentado, compartido e incorporado para mejorar los procesos, productos, servicios y la toma de decisiones.



Referencial Premio Nacional de Excelencia e Innovación en Gestión -PNEIG-

C O L O M B I A

- Descripción de los mecanismos mediante los cuales la organización captura, preserva y transfiere el conocimiento crítico para asegurar la continuidad del negocio, la sucesión del conocimiento y el aprendizaje organizacional.

9 Gestión de la Innovación

Hace referencia a la forma como la organización de una manera incremental o disruptiva gestiona los cambios en todos sus sistemas, procesos y servicios, buscando beneficios que favorecen la calidad, productividad y competitividad.

9.1 Estrategia y Estructura de la Innovación (puede incluir)

- Descripción de la forma en que la estrategia de la organización tiene en cuenta la innovación como un elemento neurálgico en el logro de los objetivos estratégicos.
- Descripción del método o la forma como se promueve y se fortalece el mejoramiento continuo de la innovación como estrategia institucional.
- Descripción del enfoque del esquema de Innovación de la organización.
- Indicación de cómo se evalúa, actualiza y se mejoran los sistemas de innovación.
- Descripción del papel de la alta dirección en el desarrollo del esquema de innovación.
- Descripción de la estructura definida por la organización para la investigación, desarrollo e innovación (I+D+I).
- Descripción de los recursos y la infraestructura y presupuestos asociados al desarrollo de los procesos I+D+I.
- Descripción de las metodologías, herramientas e instrumentos asociados al desarrollo de los procesos de creatividad e innovadores.
- Descripción de los esfuerzos de la organización para fortalecer la creatividad individual, grupal e institucional.

9.2 Despliegue e Implementación del esquema de Innovación (puede incluir)

- Indicación de la forma cómo se socializa el esquema de innovación en la organización.
- Descripción de la forma como la organización fomenta, desarrolla y aprovecha la creatividad individual y grupal en sus colaboradores.
- Descripción de la forma como la organización utiliza los resultados de los procesos y de los proyectos de investigación desde la perspectiva de la innovación.

10 Logros, Impactos Y Aprendizajes (LIA)

Comprende la evaluación del desempeño y la creación de valor para los colaboradores, usuarios y demás grupos de interés, los resultados del desempeño organizacional, la innovación, la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional, la sostenibilidad integrada, la transformación digital y la inteligencia artificial, el relacionamiento con la comunidad y los resultados globales, considerando el análisis de tendencias, el cumplimiento de las metas estratégicas trazadas en el tiempo, la comparación con referentes, la identificación de aprendizajes y la definición de acciones de mejoramiento que fortalezcan la competitividad y la sostenibilidad de la organización y de las comunidades que impacta.

10.1 Resultados con Colaboradores (puede incluir)

- Evidenciar los resultados alcanzados en la creación de valor para los colaboradores, su bienestar, desarrollo integral y satisfacción laboral, así como el comportamiento y la tendencia de las mediciones frente a las metas establecidas.
- Evidenciar el análisis de los resultados relacionados con la gestión del talento humano (clima, rotación, ausentismo, satisfacción, formación, entre otros), los aprendizajes obtenidos y las acciones de mejoramiento implementadas.
- Describir el impacto de los programas de formación y desarrollo sobre el desempeño, el mejoramiento y la innovación organizacional.
- Evidenciar la comparación de los resultados con referentes nacionales e internacionales y las metas estratégicas definidas para fortalecer el desempeño futuro.

10.2 Resultados con Usuarios (puede incluir)

- Evidenciar el comportamiento y la tendencia de los resultados relacionados con usuarios, clientes y demás grupos de interés frente a las metas establecidas.
- Evidenciar el análisis de los resultados, el impacto de las acciones de mejoramiento implementadas y las decisiones adoptadas para fortalecer la satisfacción y la creación de valor.
- Evidenciar la comparación de los resultados con referentes nacionales e internacionales y las metas estratégicas definidas para el futuro.
- Evidenciar los resultados del esquema de innovación, incluyendo alianzas, nuevos desarrollos, propiedad intelectual y demás resultados asociados, cuando aplique.

10.3 Resultados en Desempeño Organizacional, Información, Conocimiento, Aprendizaje e Innovación. (puede incluir)

- Evidenciar los resultados e impactos generados por la innovación en productos, servicios, procesos, modelos organizacionales o comerciales, incluyendo los beneficios económicos obtenidos.
- Evidenciar el comportamiento y la tendencia de los resultados frente a las metas estratégicas, así como la comparación con referentes nacionales e internacionales.
- Evidenciar el análisis de los resultados, los aprendizajes organizacionales y las acciones de mejoramiento derivadas del desempeño y de la innovación.
- Explicar el impacto y la trascendencia de las innovaciones implementadas sobre la competitividad, la creación de valor y el logro de la estrategia.

10.4 Resultados en Sostenibilidad Integrada (puede incluir)

- Evidenciar los resultados e impactos alcanzados en las dimensiones económica, social y ambiental, relacionados con la generación de valor para los grupos de interés y el cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad.
- Evidenciar los resultados obtenidos mediante la gestión integrada de la sostenibilidad y la contribución de las prácticas ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) al desempeño organizacional.
- Evidenciar el comportamiento y la tendencia de los resultados frente a las metas establecidas, los aprendizajes obtenidos y las acciones de mejoramiento implementadas.
- Evidenciar la comparación de los resultados con referentes nacionales e internacionales y las metas estratégicas definidas para fortalecer el desempeño futuro.

10.5 Resultados con Comunidad (puede incluir)

- Evidenciar los resultados e impactos generados por la gestión con las comunidades y demás grupos de interés externos.
- Evidenciar el análisis de los resultados, los aprendizajes obtenidos y las acciones de mejoramiento implementadas.
- Evidenciar la comparación con referentes nacionales e internacionales y las metas estratégicas definidas para fortalecer el impacto social.

10.6 Resultados Globales (puede incluir)

- Evidenciar los resultados globales relacionados con el logro de la estrategia, el desempeño financiero y operacional, la productividad, la competitividad y la creación de valor sostenible.
- Describir los principales logros alcanzados en materia de crecimiento, expansión, inversiones, alianzas estratégicas, reputación, reconocimientos y mejora de procesos.
- Evidenciar los impactos generados por la transformación digital, la inteligencia artificial y la innovación sobre el desempeño organizacional.



Referencial Premio Nacional de Excelencia e Innovación en Gestión -PNEIG-

C O L O M B I A

- Explicar los aprendizajes y buenas prácticas más significativas, así como la comparación con referentes del sector y las proyecciones estratégicas para el futuro.
- Describir premios o reconocimientos alcanzados

BIBLIOGRAFIA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Modelos de Excelencia ONAs y UNAs del Programa Iberqualitas “Latinoamérica Excelente.”
2. Modelos de Excelencia ONAs y UNAs miembros del Global Excellence Council – GEC-.
3. Organización de las Naciones Unidas ONU (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Disponible en: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
4. OCDE. (2011). Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales. Disponible en: <https://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPANOL.pdf>
5. OCDE. (2014b). Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. OECD Publishing. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>
6. OCDE. (2018), Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable.
7. ONU (2015) Global Indicators Framework ODS. Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible
8. GRI 102: Climate Change 2025
9. GRI 103: Energy 2025
10. Informe Nacional de Competitividad 2025 – 2026 -Consejo Privado de Competitividad
11. Modelos de Arquitectura de Negocios o Arquitectura Empresarial (TOGAF, ZACHMAN, MRAE)
12. Modelos de transformación o metamorfosis tecnológica, digital y de Inteligencia Artificial -IA-