



IBERQUALITAS

IBEROAMÉRICA EXCELENTE

INFORME ANUAL DEL PROGRAMA

IberQualitas (Programa Iberoamericano por la Calidad), gestionado
por FUNDIBEQ

Junio 2007



Secretaría General
Iberoamericana
Secretaria Geral
Ibero-Americana

1. Título del Programa. Año y cumbre en el que fue aprobado
--

1.1 - TÍTULO DEL PROGRAMA ADSCRITO

IBERQUALITAS es el nombre del Programa Iberoamericano por la Calidad que gestionado por **FUNDIBEQ** es un Programa adscrito a la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno de la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB).

IberQualitas - IBEROAMÉRICA EXCELENTE, es el Programa Iberoamericano por la Calidad que tiene por objeto mejorar la productividad y competitividad del tejido económico y social de la Comunidad Iberoamericana a través de la calidad y de la excelencia, para conseguir que Iberoamérica sea percibida como un entorno de calidad para invertir y para vivir. Y para ello:

- Promueve y facilita el uso de modelos de organización y herramientas que conducen a la Excelencia.
- Desarrolla proyectos de calidad y excelencia de alcance Iberoamericano y desarrolla sus programas de capacitación.
- Desarrolla Sistemas de Reconocimiento y ayuda, y difunde las experiencias de las organizaciones exitosas.
- Desarrolla redes en alianza con los agentes locales que robustezcan el entorno Iberoamericano de Calidad.
- Difunde información actualizada sobre calidad y excelencia.
- Proyecta una visión de prestigio del entorno Iberoamericano manteniendo una presencia internacional en los foros especializados de calidad y excelencia.

El Programa denominado inicialmente FUNDIBEQ fue aprobado en la IX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado del año 1.999 que se celebró en La Habana (Cuba), y se actualizó su denominación en el 2007 como **IberQualitas**.

IberQualitas está gestionado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ) que se constituyó el día 18 de Marzo de 1998 como una organización supranacional, sin ánimo de lucro, que desarrolla la Gestión Global de la Calidad en el ámbito iberoamericano para conseguir que la Comunidad Iberoamericana sea considerada un entorno de Calidad y mejore su posición internacional. La Misión y Visión de FUNDIBEQ son las siguientes:

MISIÓN

Somos una Organización Iberoamericana de carácter no lucrativo, compuesta por representativas empresas y por organismos de la Administración Pública, que desarrolla un Programa de Calidad y Excelencia en la Gestión adscrito a la Cumbre iberoamericana de jefes de Estado y de Gobierno y que contempla el desarrollo del Premio Iberoamericano de la Calidad.

VISIÓN

Ser reconocidos internacionalmente como el principal promotor iberoamericano de la Calidad y la Excelencia de la Gestión.

1.2 – ACTIVIDADES DEL PROGRAMA

IberQualitas desarrolla las siguientes actividades:

A - DESARROLLO DEL PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD

Se otorga desde el año 2000 a Organizaciones tanto públicas como privadas y que tiene por objeto:

- Destacar a las organizaciones Iberoamericanas de clase mundial por la excelencia de su gestión.
- Promover el uso de modelos de organización que conducen a la excelencia.
- Desarrollar redes que robustezcan el entorno Iberoamericano de Calidad.

Actividades Relevantes del Premio Iberoamericano de la Calidad

- Desarrollo de una Red Iberoamericana de Evaluadores
- Desarrollo de un programa de formación de evaluadores y de evaluadores en prácticas
- Apoyo a la Red Iberoamericana de Premios Nacionales (REDIBEX) y desarrollo y mantenimiento de su página Web
- Desarrollo de una Red Iberoamericana de Premios a la Calidad (ONAS, ORAS)
- Desarrollo del Jurado Internacional del Premio Iberoamericano
- Evento anual de entrega del Premio Iberoamericano de la Calidad
- Desarrollo y actualización del Modelo Iberoamericano de Excelencia y del Glosario Iberoamericano de términos (distribución gratuita)

B – DESARROLLO DEL SUBPROGRAMA APRENDER DE LOS MEJORES

"Lo más importante de los Premios de la Calidad es su capacidad para difundir las experiencias de los ganadores, y mejorar con ello, el tejido económico y social de un país". Por ello, desde IberQualitas difundimos **las mejores prácticas de las organizaciones que han alcanzado resultados excelentes de la Calidad y la Excelencia**, con objeto de acelerar el proceso de mejora utilizando las experiencias contrastadas de los mejores.

La difusión de las Mejores Prácticas se realiza a través de 3 diferentes canales: las Convenciones y Foros Iberoamericanos de Ganadores que se vienen desarrollando desde 1999, **la base de datos de mejores prácticas y relatorios y el Boletín Electrónico "Aprender de los Mejores"** de difusión gratuita.

C - OBSERVATORIO DE LA CALIDAD

El Observatorio de la Calidad es un servicio de identificación de las últimas tendencias, noticias y novedades relacionadas con la Calidad y la Excelencia, con objeto de difundir en Iberoamérica información actualizada sobre calidad y excelencia y de Facilitar el uso de herramientas avanzadas de calidad y Excelencia.

Para ello, IberQualitas desarrolla varios sistemas de difusión como son:

- un Boletín Electrónico de Noticias de carácter mensual
- una Web (www.iberqualitas.org) (www.fundibeq.org) que difunde Información y Noticias, las últimas noticias sobre el mundo ISO, metodologías para la mejora, Software de Autoevaluación, software de Planificación estratégica, etc.
- Ponencias y conferencias en diferentes Congresos y Foros
- Desarrollo de diferentes Publicaciones: Modelo Iberoamericano de Excelencia, Guía para las Administradores Públicas,...

D - OTROS

Además, se desarrollan proyectos específicos de calidad y excelencia de alcance Iberoamericano no cubierto por entidades nacionales, apoyo a otros programas Cumbre, programas de capacitación, y se mantiene una presencia internacional en foros internacionales para proyectar una visión de prestigio del entorno Iberoamericano.

2. Países participantes en la actuación

Los países que han participado en las actividades del Programa IberQualitas son 22:

Andorra, Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

De todos ellos tenemos acuerdos de colaboración con las siguientes instituciones de los siguientes países:

- **Argentina:** Fundación Premio Nacional a la Calidad y Subsecretaría de Recursos Humanos del Gobierno de Formosa.
- **Brasil:** Fundação Nacional da Qualidade y Associação Qualidade RS/PGQP.
- **Chile:** Centro Nacional de Productividad y Calidad (ChileCalidad).
- **Colombia:** Corporación Calidad.
- **Cuba:** Oficina Nacional de Normalización.
- **Ecuador:** Corporación Ecuatoriana de la Calidad Total.
- **España:** Asociación Española para la Calidad, Club Excelencia en la Gestión, Fundación Madrid Excelente, Fundación Vasca para la Calidad, Instituto Andaluz de Tecnología y Virtual Educa.
- **México:** Premio Nacional de Calidad y Centro de Productividad de Monterrey.
- **Paraguay:** Asociación Paraguaya para la Calidad.
- **Perú:** Centro de Desarrollo Industrial.
- **Portugal:** Associação Portuguesa para a Qualidade.
- **República Dominicana:** Oficina Nacional de Administración y Personal.
- **Uruguay:** Instituto Nacional de Calidad.
- **Venezuela:** Fundación Premio Nacional a la Calidad del Estado de Bolívar, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) e Iberpyme,

3. Cuadros de indicadores de la actuación

A continuación se indican los indicadores más importantes del Programa

INDICADORES	2006	2007
Número de Organizaciones Colaboradoras del Premio Iberoamericano de la Calidad	17	18
Número acumulado de evaluadores que participan en el Premio Iberoamericano de la Calidad	872	982
Número acumulado de relatorios de ganadores publicados como ejemplos	20	25
Número acumulado de Buenas Prácticas publicadas	5	11
Número acumulado de asistentes a Convenciones y Foros de IberQualitas	2.100	2.600
Número acumulado de Boletines Electrónicos publicados	18	30
Número anual de páginas visitadas en la WEB	471.764	800.000
Número acumulado de asistentes a Ponencias y otros actos del Programa	350	800

4. Actividades más significativas de la actuación en el año

Las actividades más significativas del Programa IberQualitas durante el 2006 fueron las siguientes:

- Desarrollo de la VII edición del Premio Iberoamericano de la Calidad cuya entrega de premios se celebró en el seno de la XVI Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno en Montevideo (Uruguay). El Premio Iberoamericano de la Calidad cuenta con el Comité Asesor del Premio Iberoamericano de la Calidad (CAPI), formado por asesores de 4 países.
- Desarrollo de una nueva Web con mayor valor añadido: nuevos contenidos, accesible para discapacitados, Información sobre ISO, Registro de Evaluadores, Glosario de Términos, traducción al inglés y portugués.
- Desarrollo del Subprograma "Aprender de los Mejores" mediante la difusión de las buenas prácticas de los ganadores del Premio a través de 3 canales: Convenciones y Foros, Boletines de Buenas Prácticas y la Página Web. Así mismo se cuenta con el Comité Asesor del Boletín "Aprender de los Mejores", formado por asesores de 5 países.

5. Principales logros de la actuación en el año

Los principales logros del programa durante el 2006 se pueden considerar los siguientes:

AUMENTAR EL NÚMERO DE ORGANIZACIONES COLABORADORAS DEL PREMIO IBEROAMERICANO

Gracias a las actividades desarrolladas se aumentó la red de organizaciones mediante la incorporación de: Asociación Española para la Calidad – AEC (España) y la Oficina Nacional de Administración y Personal – ONAP (República Dominicana).

INCREMENTAR EL IMPACTO DE LAS ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN DEL PROGRAMA

El incremento de páginas visitadas en la Web fue de un 200 % con relación al 2005 y el incremento de suscriptores del Boletín electrónico fue de un 25%. Así mismo el número de asistentes a las Convenciones y Foros pasó de 1.500 a 2.100.

INCREMENTAR EL NÚMERO DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA

Se consiguió un aumento de las actividades muy superior al aumento de los recursos, gracias a la implantación de mejoras organizativas. De hecho, además de desarrollar las mismas actividades que otros años, se produjeron también las siguientes actividades:

- Se editaron 5 ediciones del Boletín electrónico de buenas prácticas “Aprender de los Mejores”.
- El número de Convenciones y Foros Iberoamericanos se aumentó hasta 3, celebrándose en Santiago de Chile (Chile), Cartagena de Indias (Colombia) y Lima (Perú).
- Se creó un Premio al mejor equipo evaluador del Premio Iberoamericano.
- Se creó un Registro Iberoamericano de los evaluadores del Premio Iberoamericano a través de la WEB.
- Se participó activamente en la reunión del GEM (Global Excellence Models), en el Comité Internacional de Normalización ISO TC 176 como “Liaison Member” y en REDIBEX.

6. Dificultades encontradas para avanzar en la consecución de los objetivos

La principal dificultad ha sido el desarrollo de actividades en aquellos países donde la infraestructura de la calidad está poco desarrollada. Este hecho ha propiciado el desarrollo por parte de IberQualitas de iniciativas encaminadas a colaborar en el desarrollo de organizaciones y servicios de Calidad en estos países.

7. Difusión y visibilidad del programa a lo largo del año

Las actividades del Programa han sido difundidas de forma sistemática por los Servicios de Comunicaciones de FUNDIBEQ, así como por las Instituciones que han colaborado a lo largo del 2006 en todas las actividades del Programa.

Los principales hitos de la difusión se pueden resumir en los siguientes:

- Desarrollo de 19 presentaciones y ponencias en 12 países (Budapest, Chile, Colombia, Corea del Sur, Costa Rica, Cuba, España, Estados Unidos, Irlanda, México, Perú y Uruguay). En todas las ponencias se desarrolla una presentación institucional con indicación del carácter de Programa adscrito a la Cumbre Iberoamericana y a la SEGIB.
- Publicación de 13 Boletines electrónicos del "Movimiento Iberoamericano por la Competitividad y la Excelencia" que llega a más de 2.400 suscriptores de todo Iberoamérica.
- Actualización de la web del programa que contó con 471.764 páginas visitadas.

8. Gasto ejecutado por el programa a lo largo del año, por partidas principales. Ingresos (aportaciones) por países y otras fuentes de financiación. Situación presupuestaria

INGRESOS

PAÍS	INGRESO
Argentina	17.494 €
Bolivia	1.250 €
Brasil	34.439 €
Chile	36.009 €
Colombia	7.937 €
Cuba	12.031 €
Ecuador	524 €
El Salvador	300 €
España	137.461 €
México	68.085 €
Perú	16.109 €
Portugal	700 €
República Dominicana	2.200 €
Uruguay	1.250 €
Venezuela	7.620 €

GASTOS

PARTIDA	GASTO
Desarrollo del Premio	189.079 €
Desarrollo Aprender de los Mejores	64.885 €
Observatorio de la Calidad	54.668 €
Otros	32.796 €

Además de este gasto consignado contablemente, se contó con la colaboración especial de algunos Miembros de FUNDIBEQ entre los que cabe destacar AENOR en primer lugar, y también IBERIA y RENFE OPERADORA.

SITUACIÓN PRESUPUESTARIA

Consideramos la situación presupuestaria equilibrada para el desarrollo del Programa.