



# IBERQUALITAS

## IBEROAMÉRICA EXCELENTE

INFORME ANUAL DEL PROGRAMA  
IberQualitas (Programa Iberoamericano por la Calidad),  
gestionado por FUNDIBEQ

**IberQualitas – IBEROAMERICA EXCELENTE**

Proyecto adscrito a la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno

Resumen correspondiente al 2007



## 1. IberQualitas - IBEROAMÉRICA EXCELENTE

### 1.1. DESCRIPCIÓN

IberQualitas - IBEROAMÉRICA EXCELENTE es el Proyecto adscrito a la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno que es gestionado por FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana de la Calidad) y coordinado por 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.

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 como IberQualitas, aprobándose nuevamente como tal en el año 2007.

## 2. PAÍSES PARTICIPANTES

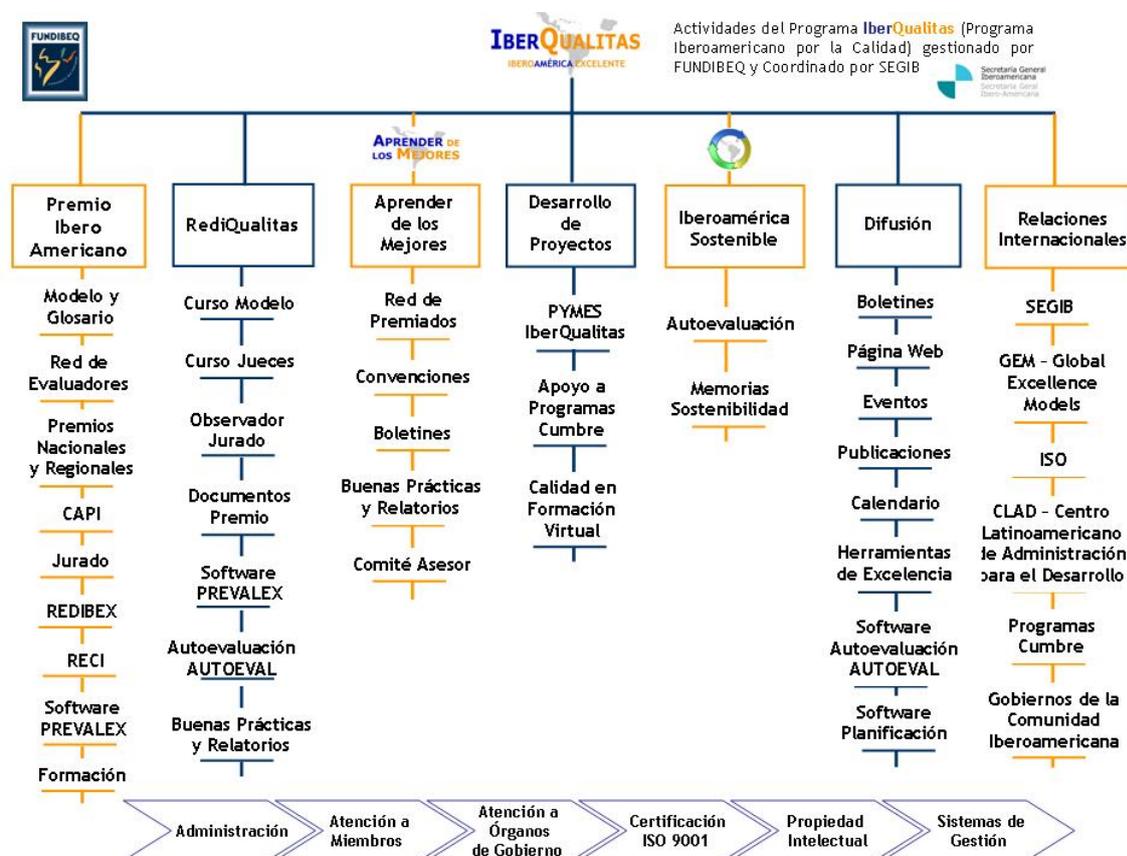
Participan los 22 países de Iberoamérica: Andorra, Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

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, Centros de Promoción de la Excelencia 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. ACTIVIDADES DEL PROGRAMA

IberQualitas desarrolla las siguientes actividades:



### 4. - CUADRO DE INDICADORES DE LA ACTUACIÓN

A continuación se indican los indicadores más relevantes:

INDICADORES	2006	2007
Número de Organizaciones Colaboradoras del Premio Iberoamericano de la Calidad	18	20
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 anual de asistentes a Convenciones y Foros de IberQualitas	> 500	> 600
Número acumulado de Boletines Electrónicos publicados	51	69
Número anual de diferentes accesos en la WEB	> 60.000	> 350.000
Número anual de asistentes a Ponencias y otros actos del Programa	> 350	> 450

## 5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES LOGROS ALCANZADOS

### 5.1- PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD

#### 5.1.1. DESCRIPCIÓN

El Premio Iberoamericano de la Calidad, se otorga desde el año 2000 en el seno de las actividades de la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, a Organizaciones tanto públicas como privadas y 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.

El Premio Iberoamericano de la Calidad desarrolla una Red de Premios Nacionales y Regionales a la Calidad, y es un proceso que posee la certificación ISO 9001 y contempla entre otras las siguientes actividades:

- Jurado Internacional del Premio: con un representante de cada país y también de organismos Iberoamericanos (CLAD, Iberpyme..), que tiene así mismo un contenido formativo para los observadores de Premios Internacionales que son invitados.
- CAPI: (Comité Asesor del Premio Iberoamericano) de carácter internacional que colabora en asegurar la fiabilidad e independencia del Premio.
- Modelo y Glosario: desarrollo y actualización del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión y del Glosario de términos sobre Calidad y Excelencia de acceso gratuito a través de la web.
- Red de Evaluadores y RECI: Promoción de una Red de intercambio de conocimiento y un Registro de Evaluadores (RECI) accesible por la web.
- Apoyo al desarrollo de Redes de Intercambio de conocimientos como REDIBEX.
- Formación: Desarrollo de un programa de formación de evaluadores y de evaluadores en prácticas.



Foto de familia tras el acto de entrega del Premio Iberoamericano de la Calidad 2007

#### 5.1.2. LOGROS 2007

- Revisión y mejora de todo el proceso del Premio y certificación según ISO 9001.
- Traducción al portugués de las Bases del Premio 2007.
- Mejorados los Informes de Retorno según los resultados de las encuestas (>4 puntos de media sobre 5 puntos).
- Incrementado el número de ONAS y ORAS de 18 a 20. (Fundación Madrid Excelente y Centros de Promoción de la Excelencia).

- Incremento de expertos en el Jurado Internacional de 14 a 15. Se incorpora IBERPYME.
- Evento de entrega del Premio en la Cumbre con Mandatarios y Autoridades.
- Bases del Premio 2008: creada la clasificación PYMES.
- Desarrollo y puesta en marcha de una base de datos de acceso por internet con 11 buenas prácticas y 25 relatorios.
- Curso virtual para las Administraciones Públicas (MAP) (9 de Abril al 27 de Mayo).
- Curso a Jueces Iberoamericanos sobre la metodología de premios de Calidad y Excelencia (15 de Septiembre - R. Dominicana).
- Curso sobre el Modelo Iberoamericano para postulantes (Diciembre) (Bogotá-Colombia).
- REDIBEX: (Septiembre) apoyo para el desarrollo de la reunión en Rep. Dominicana, coincidiendo con el Jurado. (Noviembre) Asistencia a la reunión en Sao Paulo (Brasil).
- REDIBEX: actualización y mantenimiento de su página web.

En 2007, la VIII edición del Premio Iberoamericano de la Calidad se desarrolló con la colaboración de 20 Premios Nacionales y Regionales de Calidad. Postularon organizaciones de 6 países iberoamericanos (Chile, Colombia, España, México, República Dominicana y Uruguay) y participaron más de 100 evaluadores de la comunidad iberoamericana.

El Jurado Internacional estuvo formado por 15 expertos de 14 países y la Ceremonia de entrega tuvo lugar en Santiago de Chile en el seno de la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno con la presencia de Mandatarios de 6 países iberoamericanos y del Secretario General Iberoamericano, D. Enrique IGLESIAS.

## 5.2. REDIQUALITAS - RED IBEROAMERICANA DE PREMIOS A LA CALIDAD

### 5.2.1. DESCRIPCIÓN

**RediQualitas** (Red Iberoamericana de Premios a la Calidad) tiene por objeto facilitar la tecnología para el desarrollo y mejora de los Premios Nacionales y Regionales de Calidad.

Para ello IberQualitas pone a disposición de los países y regiones que lo solicitan, metodología, software de evaluación, bases de datos, formación, etc.

### 5.2.2 . LOGROS 2007

- Firma de 2 nuevos convenios de colaboración con Organismos de Promoción de la Excelencia: Fundación Madrid Excelente (España) y Centros de Promoción de la Excelencia (España).
- Participación como observadores del Jurado Internacional de representantes de Colombia, El Salvador, Guatemala y Venezuela, con objeto de intercambiar conocimientos y capacitar a expertos.
- Curso a Jueces Iberoamericanos (Septiembre - República Dominicana).
- Cesión del programa de evaluación del Premio Iberoamericano de la Calidad a la Oficina Nacional de Administración y Personal - ONAP (República Dominicana).

## 5.3. DIFUSIÓN DE LAS MEJORES PRÁCTICAS - PROGRAMA APRENDER DE LOS MEJORES

### 5.3.1. DESCRIPCIÓN

"Lo más importante de los Premios de la Calidad es su capacidad para difundir las experiencias de los ganadores". Por ello, desde IberQualitas difundimos las Mejores Prácticas a través de 3 diferentes canales: las Convenciones Iberoamericanas de Excelencia en la Gestión, la base de datos de mejores prácticas y relatorios (accesible por Internet) y el Boletín Electrónico "Aprender de los Mejores" de difusión gratuita.

### 5.3.2. LOGROS 2007

Para la difusión de las mejores prácticas, en 2007 se desarrollaron las siguientes actividades:

- Desarrollo de 2 Convenciones Iberoamericanas de Excelencia en la Gestión: Sao Paulo (Brasil) y Santo Domingo (República Dominicana).
- Edición de 6 Boletines Electrónicos "Aprender de los Mejores" que contienen buenas prácticas de organizaciones ganadoras del Premio Iberoamericano de la Calidad.
- Creación de la base de datos de buenas prácticas y relatorios, disponible en la web [www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org).



IX Convención Iberoamericana de Excelencia en la Gestión Santo Domingo (Rep. Dominicana)

## 5.4 . DESARROLLO DE PROYECTOS

### 5.4.1. DESCRIPCIÓN

Desarrollamos proyectos específicos de colaboración tanto para otros Programas adscritos a la Cumbre como para terceros, en el marco de la Misión y Visión del Programa **IberQualitas - IBEROAMÉRICA EXCELENTE**.

### 5.4.2 . LOGROS 2007

Con objeto de mejorar la competitividad y la internacionalización de las PYMEs en la edición 2008 del Premio Iberoamericano de la Calidad, se ha creado una categoría específica para ellas.

Así mismo, se ha desarrollado conjuntamente con Iberpyme una convocatoria para fomentar la postulación de las PYMEs en el Premio Iberoamericano de la Calidad.

## 5.5. IBEROAMÉRICA SOSTENIBLE

### 5.5.1. DESCRIPCIÓN

Con objeto de alcanzar un desarrollo equilibrado y sostenible, IberQualitas apoya el desarrollo de las tres dimensiones del desarrollo sostenible: crecimiento económico, progreso social y uso racional de los recursos, aportando las metodologías de la Calidad y de la Excelencia para avanzar en la Sostenibilidad.

### 5.5.2.- LOGROS

Se ha desarrollado la Carta Iberoamericana por la Gestión Sostenible, que puede descargarse desde la web y consiste en un decálogo de valores humanos, éticos y medioambientales, desde la perspectiva de la Calidad y la Excelencia, que tiene por objeto dotar al ámbito iberoamericano de un instrumento de referencia, para el desarrollo sostenible de las empresas, las instituciones y las comunidades iberoamericanas, asegurando así la competitividad y fortaleciendo el tejido económico y social de la región. La Carta está disponible en portugués y español.

Esta Carta ha sido desarrollada conjuntamente con Expertos de varios países de Iberoamérica y fue refrendada en sucesivas reuniones celebradas en Sao Paulo y República Dominicana. Así mismo fue presentada en la Mesa Económico Social que se celebró enmarcada en los actos de la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno de Santiago de Chile.

## 5.6. OBSERVATORIO IBEROAMERICANO DE CALIDAD Y DIFUSIÓN

### 5.6.1. DESCRIPCIÓN

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](http://www.iberqualitas.org)) ([www.fundibeq.org](http://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 Administraciones Públicas,...

### 5.6.2. LOGROS 2007

- Desarrollo de 18 presentaciones y ponencias en 8 países (Brasil, Colombia, Chile, España, Finlandia, México, República Dominicana y Suiza).
- Publicación de 12 Boletines electrónicos del "Movimiento Iberoamericano por la Competitividad y la Excelencia" que llega a casi 3.000 suscriptores de todo Iberoamérica y de 6 Boletines Electrónicos "Aprender de los Mejores".
- Actualización permanente y adecuación de la web, que contó con más de 350.000 nuevos accesos.
- Desarrollo de un programa de autoevaluación en base al Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, accesible a través de la página web.

## 5.7. RELACIONES INTERNACIONALES

### 5.7.1. DESCRIPCIÓN

Se desarrolla una colaboración activa en los Organismos Internacionales de decisión para representar los intereses globales de Iberoamérica, canalizar información de vanguardia y para proyectar una visión de prestigio del entorno Iberoamericano. De esta forma se participa en el Organismo Internacional de Normalización, ISO (International Standard Organization) donde se participa como "Liaison Member", en el Grupo de Premios Internacionales a la Excelencia - GEM (Global Excellence Model) y se colabora estrechamente con el CLAD (Centro Latino Americano para el Desarrollo).

### 5.7.2. LOGROS 2007

- Participación en las reuniones de ISO 176: 11-15 de Junio en Helsinki (Finlandia) y 26-30 de Noviembre en Berna (Suiza).
- Participación en el XII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública - Octubre (República Dominicana).
- Participación en la reunión del GEM (Global Excellence Model) - Noviembre (Brasil).

## 6. VISIBILIDAD DEL PROYECTO ADSCRITO

Las actividades del Programa se difunden de forma sistemática por los Servicios de Comunicaciones del Proyecto, así como por las instituciones colaboradoras. La difusión comprende la indicación de pertenencia a la Cooperación Iberoamericana y la inclusión del logotipo de la SEGIB según el Manual de Identidad Institucional.

Los principales canales de comunicación son los siguientes:

- Página Web: logotipo del Proyecto y de la SEGIB en la portada de la página Web, que ha tenido en 2007 más de 350.000 nuevos accesos, y que está traducida al inglés y portugués.
- Boletín Electrónico "Movimiento Iberoamericano por la Competitividad y la Excelencia" que se difunde mensualmente a casi 3.000 suscriptores de los 22 países iberoamericanos.
- Boletín Electrónico "Aprender de los Mejores" de difusión bimensual.
- Documentos IberQualitas: Convenciones, ponencias y otros eventos.
- Dossier de FUNDIBEQ.
- Ponencias: en 2007 incrementamos la visibilidad ya que sistemáticamente incluimos los logotipos en las transparencias.
- Vídeo del Premio Iberoamericano.

**7. GASTO EJECUTADO POR EL PROGRAMA A LO LARGO DE 2007. INGRESOS POR PAÍSES Y OTRAS FUENTES DE FINANCIACIÓN. SITUACIÓN PRESUPUESTARIA.**

**GASTOS**

<b>PARTIDA</b>	<b>GASTO</b>
Desarrollo del Premio Iberoamericano	184.335 €
Desarrollo de Redes	35.905 €
Difusión de las Mejores Prácticas	44.628 €
Observatorios de la Calidad y Difusión	40.427 €
Otros	26.790 €

**INGRESOS**

<b>PAÍSES</b>	<b>INGRESO</b>
España	> 100.000 €
México	50.000 € a 100.000 €
Colombia y República Dominicana	25.000 € a 50.000 €
Cuba, Chile y Uruguay	10.000 € a 25.000 €
Argentina, Bolivia, Brasil, Ecuador, El Salvador, Perú, Portugal y Venezuela	< 10.000 €

Además de estos ingresos consignados 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.