

DOCUMENTO DE FORMULACION DEL PROYECTO ADSCRITO A LA CUMBRE IBEROAMERICANA “IberQualitas – IBEROAMERICA EXCELENTE”

TITULO DEL PROYECTO: IberQualitas (Iberoamérica Excelente)



PAIS PROPONENTE Y 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.

AREA TEMATICA: Desarrollo de la Calidad y de la Excelencia en la Gestión

AÑO DE PRESENTACION: 1999. 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**.

FECHA DE INICIO Y DURACION: La actividad se inició el año 2.000 con el desarrollo del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión y del Premio Iberoamericano a la Calidad que fue entregado en el seno de la Cumbre en la ciudad de Panamá. Las actividades se han mantenido y acrecentado desde su inicio sin interrupción.

COSTO DEL PROYECTO ADSCRITO: 400.000 euros anuales aproximadamente.



1 - JUSTIFICACION Y CONTEXTO DEL PROYECTO IBERQUALITAS

La Calidad se ha convertido en un factor indiscutible de éxito para empresas y para Instituciones públicas, y es un fenómeno que mejora la competitividad de los países, ya que aporta eficacia y rentabilidad en la gestión y sirve para alcanzar mejores resultados en cualquier actividad.

Por ello la calidad es apoyada de forma institucional y permanente por los países y comunidades mediante la promoción de actividades como son el desarrollo de Modelos y Premios a la Calidad y a la Excelencia, los mecanismos para la difusión de las mejores prácticas, la presencia en los foros internacionales de expertos de calidad, etc. Como ejemplo de lo antedicho, en 1951 se creó en Japón el Premio Deming a la Calidad, en USA se creó el Premio Malcom Baldrige y en Europa el Premio EFQM entre otras múltiples actividades.

Con relación a la Comunidad Iberoamericana, se detectó la gran carencia de ámbitos y mecanismos de calidad supranacionales (Modelo y Premio Iberoamericano, redes iberoamericanas de expertos...) que de forma similar a la de los países más modernos, pudieran potenciar el desarrollo de la calidad en la Comunidad y la de su imagen en el exterior. En concreto se evidenció la necesidad de disponer de un modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión que sirviera de base y de mecanismo aglutinador para el desarrollo del Premio Iberoamericano de la Calidad, la necesidad de apoyar el desarrollo de premios regionales y nacionales a la calidad (en aquellos países que aún no disponen de ellos), la necesidad de desarrollar redes de intercambio y de conocimiento entre organizaciones y expertos, la necesidad de desarrollar mecanismos de difusión de mejores prácticas y conocimiento, así como la de disponer de estructuras capaces de representar a la Comunidad de Iberoamérica en los órganos internacionales de decisión relacionados con la calidad.

Por todo ello y con objeto de fortalecer la identidad Iberoamericana a través de la Calidad y de la Excelencia se vió necesario el desarrollo y mantenimiento de las actividades que se integran en el proyecto IberQualitas.

2 – ORGANIZACIÓN IMPULSORA DEL PROYECTO 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 Proyecto 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.

FUNDIBEQ tiene más de 60 Miembros de toda la Comunidad Iberoamericana que aglutinan tanto a Instituciones públicas (ONAP – R.Dominicana, MAP – España, MICON – Cuba...) como a empresas privadas (VITRO – México, SERASA – Brasil...). El Presupuesto de FUNDIBEQ asciende aproximadamente a 400.000 euros/año que se destina íntegramente al desarrollo del programa IberQualitas y cuyos ingresos provienen de las cuotas de los Miembros, de las cuotas de sus actividades y de apoyos extraordinarios de sus Miembros (AENOR y otros).

El estado de cuentas de FUNDIBEQ es auditado anualmente por auditores acreditados y los informes de auditoría publicados en su Web. Así mismo FUNDIBEQ posee el certificado ISO 9001 de calidad para el proceso del Premio Iberoamericano de la Calidad, otorgado por 3 organismos certificadores acreditados internacionalmente.

FUNDIBEQ integra en sus objetivos el desarrollo del Proyecto IberQualitas de forma alineada con las estrategias establecidas por la SEGIB, como se ha recogido en su Plan Estratégico 2007-2009 aprobado por sus órganos de Gobierno.

3 – PARTICIPANTES Y UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL PROYECTO

El proyecto IberQualitas se extiende a todo Iberoamérica y para ello cuenta con una red permanente de colaboradores (además de otros muchos) como son los siguientes:

- **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.
- El Salvador: OEI (Organización de Estados Iberoamericanos)
- **España:** Asociación Española para la Calidad, Club Excelencia en la Gestión, Fundación Madrid Excelente, Fundación Vasca para la Calidad, Instituto Andaluz de Tecnología, Programa Iberoamericano Virtual Educa, AEVAL.
- **México:** Premio Nacional de Calidad y Centro de Productividad.
- **Paraguay:** Asociación Paraguaya para la Calidad
- **Perú:** Centro de Desarrollo Industrial.
- **Portugal:** Associação Portuguesa para a Qualidade.
- **República Dominicana:** Oficina Nacional de la Administración Pública (ONAP)
- **Uruguay:** Instituto Nacional de Calidad.

- **Venezuela:** Fundación Premio Nacional a la Calidad del Estado de Bolívar, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) y programa Iberoamericano IBERPYME.

La sede permanente de FUNDIBEQ (gestor del proyecto) está en España (c/Hileras 4 – Madrid).

4 – DESTINATARIOS DEL PROYECTO

Los destinatarios del proyecto son las organizaciones privadas y públicas Iberoamericanas y expertos, que deseen mejorar su capacidad de gestión y sus resultados a través de la calidad y de la excelencia.

5 – OBJETIVOS DEL PROYECTO

IBERQUALITAS 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.

6 – PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL PROYECTO IBERQUALITAS

IberQualitas desarrolla las siguientes actividades:

6.1) DESARROLLO DEL PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD, que 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 y actualización del Modelo Iberoamericano de Excelencia y del Glosario Iberoamericano de términos (distribución gratuita)

- Desarrollo de un programa de formación de evaluadores y de evaluadores en prácticas
- Desarrollo y gestión de toda la metodología del proceso y evaluación del Premio
- Desarrollo de un programa informático de evaluación que permite la participación virtual de evaluadores de diferentes países
- Certificación ISO 9001 del proceso del Premio Iberoamericano
- Desarrollo del Jurado Internacional del Premio Iberoamericano
- Evento anual de entrega del Premio Iberoamericano de la Calidad en el seno de las actividades de la Cumbre



6.2) APOYO AL DESARROLLO DE REDES IBEROAMERICANAS DE ORGANIZACIONES Y EXPERTOS POR LA CALIDAD, con objeto de propiciar sinergias de actuación, economía de recursos y agilizar la mejorar para robustecer el entorno Iberoamericano.

Actividades relevantes de IberQualitas relacionadas con el desarrollo de redes son las siguientes:

- Apoyo al desarrollo de redes de intercambio y de Excelencia como REDIBEX (Red Iberoamericana de Premios Nacionales) y desarrollo y mantenimiento de su página Web
- Apoyo a los Organismos de Promoción de la Calidad y de la Excelencia mediante acceso privilegiado a los productos y servicios de la Fundación (software FUNDIBEQ para la evaluación, etc.) y desarrollo de una Red Iberoamericana de Premios a la Calidad (ONAS, ORAS)
- Desarrollo de una Red Iberoamericana de Evaluadores (RECI)
- Apoyo a la creación de los Premios a la Calidad en países y regiones donde aún no se han desarrollado.

6.3) DIFUSION DE LAS MEJORES PRACTICAS - PROGRAMA 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, **IberQualitas difunde 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 de Ganadores de Premios a la Calidad (desde 1999), **la base de datos de mejores prácticas y relatorios** accesible por Internet y **el Boletín Electrónico "Aprender de los Mejores"** de difusión gratuita.

Histórico de las Convenciones y Foros Iberoamericanos de Excelencia en la Gestión: 2006 Santiago de Chile (Chile), Cartagena de Indias (Colombia), Lima (Perú) - 2005 Buenos Aires (Argentina) - 2004 México D.F. (México) - 2002 Lima (Perú) - 2001 Porto Alegre (Brasil) - 2000 Montevideo (Uruguay) - 1999 Cartagena de Indias (Colombia)

6.4) - OBSERVATORIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD Y DIFUSION

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 Publicaciones: Modelo Iberoamericano de Excelencia, Guía para las Administradores Públicas,...

6.5) – MANTENER UNA PRESENCIA INTERNACIONAL EN LOS FOROS DE CALIDAD

Se desarrolla una participación activa en el organismo internacional de normalización ISO y en el GEM (Global Excellence Model) para representar los intereses globales de Iberoamérica, canalizar información de vanguardia y para proyectar una visión de prestigio del entorno Iberoamericano.

6.6) – PROYECTOS PARA ACELERAR EL PROCESO DE MEJORA DE LA CALIDAD EN IBEROAMERICA

Además, se desarrollan proyectos específicos de calidad y excelencia de alcance Iberoamericano no cubierto por entidades nacionales, como son los siguientes:

- Desarrollo de la Carta Iberoamericana por la Gestión Sostenible
- Apoyo a otros programas Cumbre en temas de calidad (actividades con IBERPYME y Virtual Educa)
- Programas de Capacitación (Modelo Iberoamericano de Excelencia...)
- Desarrollo de metodologías de calidad y software de aplicación
- Proyectos de Cooperación
- etc.

7 - INTEGRACION DE GÉNERO Y ETNIA

Se ha desarrollado una política escrita de Equidad de género y Etnia, para aplicarse a cualquier actuación de IberQualitas, y que contempla las relaciones y la equidad de género, la situación general de la mujer y de la población indígena y afrodescendiente en el diseño y ejecución de sus actividades.

La aplicación de la política de género y etnia se materializa en actividades tales como:

- política de comunicación y difusión
- reserva de plazas en cursos
- desarrollo de eventos
- gestión de suministradores
- selección de personal
- etc.

8 – INDICADORES Y SEGUIMIENTO

A continuación se indican los indicadores más relevantes:

INDICADORES
Número de Organizaciones Colaboradoras del Premio Iberoamericano de la Calidad
Número acumulado de evaluadores que participan en el Premio Iberoamericano de la Calidad
Número acumulado de relatorios de ganadores publicados como ejemplos
Número acumulado de Buenas Prácticas publicadas
Número acumulado de asistentes a Convenciones de IberQualitas
Número acumulado de Boletines Electrónicos publicados
Número anual de páginas visitadas en la WEB
Número anual de asistentes a Ponencias y otros actos del Programa

9 – ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

La Secretaría Técnica del Proyecto IberQualitas es FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad) que destina todos sus recursos al desarrollo del programa. La gestión de FUNDIBEQ es supervisada por un Comité Ejecutivo que con una periodicidad trimestral supervisa la evolución del plan anual enmarcado en un plan estratégico trienal que contempla el desarrollo del Proyecto IberQualitas. Al Comité Ejecutivo asisten los representantes de los Patronos de ambos lados del Atlántico por video conferencia.



FUNDIBEQ que tiene su sede social en España (Madrid) cuenta para el desarrollo del Proyecto IberQualitas , con una estructura organizativa

compuesta por una plantilla fija de 4 personas (Director y Técnicos) y diverso personal de apoyo.

Así mismo, para el desarrollo de las actividades, IberQualitas cuenta de forma permanente con la red de Organismos de Promoción de la Calidad y de la Excelencia de Iberoamérica (17 organizaciones) y la red de evaluadores (872). Así mismo otras organizaciones colaboran de forma puntual.

Los valores que los Miembros de FUNDIBEQ han identificado para su gestión del Proyecto IberQualitas son:

COOPERACIÓN: basada en el respeto mutuo y la colaboración como aliados para el logro de los objetivos comunes.

TRANSPARENCIA: basada en la confianza mutua y relaciones abiertas con todas las partes interesadas.

AUTONOMIA: actuación imparcial no condicionada por intereses externos o de los agentes involucrados.

RECONOCIMIENTO: a la contribución de los agentes involucrados.

INNOVACION: búsqueda de soluciones singulares e innovadoras

Con objeto de fomentar la apropiación y corresponsabilidad, se está desarrollando para cada actividad una estructura organizativa que involucra diversos países y agentes y que cuenta con un reglamento de actuación.

Para el caso del Premio Iberoamericano de la Calidad se ha creado el CAPI (Comité Asesor del Premio Iberoamericano) integrado por los siguientes Consejeros: Coordinador General de REDIBEX, Director del Premio Nacional del país en el que se celebra la Cumbre, Representante del Patronato de FUNDIBEQ, Director General de FUNDIBEQ, Coordinador del Premio Iberoamericano de la Calidad (FUNDIBEQ) así como por un experto en Excelencia.

En el caso del Programa "Aprender de los Mejores", se ha creado el Consejo Asesor del Boletín "Aprender de los Mejores", formado por los siguientes representantes de Organizaciones Nacionales Asociadas y FUNDIBEQ: CDI (Perú), Chile Calidad (Chile), FNQ (Brasil), Corporación Calidad (Colombia) y FUNDIBEQ.

10 – CRONOGRAMA BASICO Y PRESUPUESTO DEL PROYECTO IBERQUALITAS

El programa de actuación de IberQualitas se rige de acuerdo a una planificación anual que se deriva de un plan estratégico trienal. El cronograma de actuación contempla el desarrollo anual del Premio Iberoamericano, el incremento de la difusión de experiencias, el mantenimiento del Observatorio y de la presencia internacional y el desarrollo de proyectos de mejora y de valor añadido.

El presupuesto anual es de 400.000 euros aproximadamente, desglosado de la siguiente forma:

- Desarrollo del Premio Iberoamericano	200.000
- Desarrollo de Redes	50.000
- Difusión de las mejores prácticas	50.000
- Observatorio de la Calidad y difusión	50.000
- Otros	50.000

Las fuentes de financiación son las siguientes:

- Cuotas de los Miembros de FUNDIBEQ
- Cuotas de participación en el Premio Iberoamericano
- Cuotas de participación en otros servicios
- Aportaciones extraordinarias de los Miembros

11 – SOSTENIBILIDAD

La complementariedad y alineamiento de las actividades de IberQualitas con las estrategias y políticas nacionales de los países participantes se logra gracias a que todas **las actividades de IberQualitas están orientadas a aportar valor a sus colaboradores nacionales y regionales** mediante el desarrollo de actividades complementarias con la participación de los agentes locales. Como muestra de ello resaltar que algunas de las actividades como por ejemplo las Convenciones han sido cofinanciadas entre los agentes locales y FUNDIBEQ.

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.

La financiación del mantenimiento de los logros del proyecto Iberqualitas está asegurada a corto y medio plazo a través de FUNDIBEQ, que se nutre de las cuotas de sus más de 60 Miembros (empresas e Instituciones), de las tarifas de sus servicios y del apoyo extraordinario de sus Miembros que como AENOR vienen financiando la ampliación y mejora de las actividades. El desarrollo de nuevas actividades está supeditado a la identificación previamente de los mecanismos de financiación pertinentes. Además está previsto que se generen nuevos ingresos mediante las tarifas por los nuevos servicios que se encuentran en desarrollo actualmente.

Consideramos la situación presupuestaria equilibrada para el desarrollo del Programa.

12 – SINERGIAS Y VISIBILIDAD

Con objeto de desarrollar las máximas sinergias, IberQualitas interacciona con otros organismos de la siguiente forma:

- Cada tres años se desarrolla un plan estratégico para lo cual previamente se recaba la opinión de todas las partes interesadas (SEGIB, Miembros, Premios nacionales y regionales, empresas, administraciones, etc.)
- Otros Programas Cumbre: considera en todas sus actuaciones la posibilidad de contar con ellos. Actualmente existen acuerdos con Iberpyme, Virtual Educa y Televisión Educativa.
- SEGIB: con objeto de mantener una alineación permanente con las estrategias de la SEGIB, se mantienen frecuentes reuniones y se invita a participar periódicamente a la SEGIB en el Comité Ejecutivo de FUNDIBEQ (secretaría técnica de IberQualitas)
- Organizaciones Sociales y empresas: se mantiene una comunicación regularmente a través de los Miembros de la Fundación y directamente con ellos.
- Actividades de Iberqualitas: siempre se trata de integrar al mayor número de agentes a través de Comités u órganos de gobierno como se indica en el apartado 9 de este informe.

Las actividades del Programa se difunden de forma sistemática por los Servicios de Comunicaciones del Proyecto, así como por las Instituciones colaboradoras. Dado que la difusión es una de las actividades de Iberqualitas, el presupuesto para la difusión es superior al 5% del programa. La difusión comprende la indicación de pertenencia a la Cooperación Iberoamericana y el logo de la SEGIB según el Manual de Identidad Institucional.

Los principales canales de comunicación son los siguientes:

- Edición del Boletín “Movimiento Iberoamericano por la Calidad y la Excelencia” que mensualmente llega a más de 2.500 receptores de los 22 países de Iberoamérica
- Edición del Boletín “Aprender de los Mejores” de carácter bimensual
- Mantenimiento y actualización de la página Web www.iberqualitas.org con casi 500.000 accesos/año y con vínculos a las páginas Web de SEGIB y Ciberamérica.
- Desarrollo de dossieres de presentación en Convenciones y eventos
- Desarrollo de ponencias y artículos

13 – ALINEAMIENTO CON LOS OBJETIVOS Y CARACTERISTICAS DE LA COOPERACION IBEROAMERICANA

Las actividades del Proyecto IberQualitas están orientadas al fortalecimiento de la identidad Iberoamericana a través de la calidad y de la Excelencia. Para ello promueve la mejora del tejido económico y social integrando el Desarrollo Humano y Sostenible a través de actividades tales como:

- la actualización en el año 2005 del Modelo de Excelencia en la Gestión con los miembros de REDIBEX, profundizando en los factores de sostenibilidad y de responsabilidad social
- el desarrollo y promoción de la “Carta Iberoamericana por la Gestión Sostenible” que pretende agilizar el movimiento hacia la mejora y el desarrollo sostenible
- el desarrollo de una política de género y etnia aplicable a todas las actividades de IberQualitas

Como se dice en el apartado 11 de este Informe, el alineamiento del Proyecto con las estrategias y políticas nacionales de los países participantes se logra gracias a que todas **las actividades de IberQualitas están orientadas a aportar valor a sus colaboradores nacionales y regionales** mediante el desarrollo de actividades complementarias con la participación de los agentes locales. Como muestra de ello resaltar que algunas de las actividades como por ejemplo las Convenciones han sido cofinanciadas entre los agentes locales y FUNDIBEQ. Así mismo se busca siempre la participación de los agentes involucrados con objeto de crear sinergias y apoyos.

Así mismo y con objeto de no duplicar esfuerzos se buscan sinergias en todas las actividades, como el hecho de desarrollar la reunión del Jurado Internacional del Premio Iberoamericano con observadores de países donde aún no se ha desarrollado el Premio (4 observadores en el 2007) y el desarrollo consecutivo de la reunión de Redibex, propiciando puntos de encuentro y foros de intercambio.

Todas las actividades del Programa se planifican y ejecutan de acuerdo a un plan preestablecido que contiene indicadores de evolución y en el caso del Premio Iberoamericano de la Calidad, el proceso se encuentra certificado con la norma internacional de gestión de la calidad ISO 9001, atendiendo a los valores de transparencia y actuación ejemplar que corresponde a un Organismo de promoción de la Excelencia.