



# IBERQUALITAS

IBEROAMÉRICA EXCELENTE

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

**IberQualitas – IBEROAMÉRICA EXCELENTE**

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

Resumen correspondiente al año 2009

**Anexo I: Puntos focales en cada país.**

**Anexo II: Principales eventos realizados durante el año 2009.**

**Anexo III: Principales eventos previstos durante 2010.**



## 1. IberQualitas - IBEROAMÉRICA EXCELENTE

### DESCRIPCIÓN

IberQualitas - IBEROAMÉRICA EX CELENTE 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). 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.

IberQualitas - IBEROAMÉRICA EXCELENTE, 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.

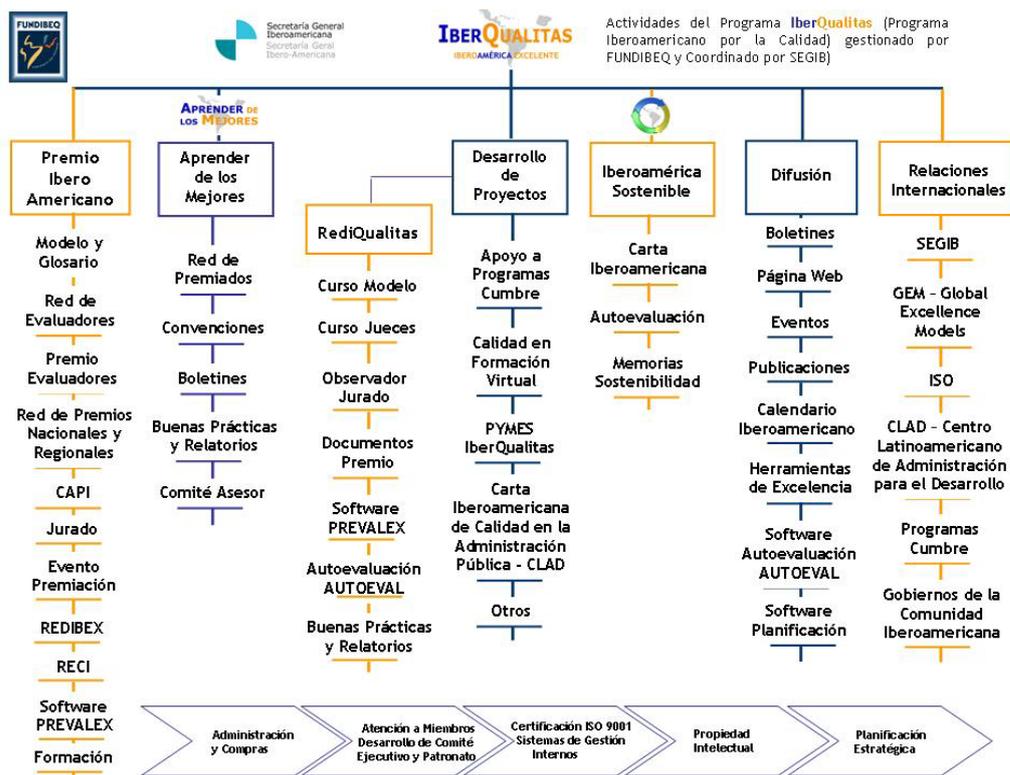
### 2. PAÍSES PARTICIPANTES

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:

**Argentina:** Fundación Premio Nacional a la Calidad; Subsecretaría de Recursos Humanos del Gobierno de Formosa; Secretaría de Gestión Pública. **Brasil:** Fundação Nacional da Qualidade; Associação Qualidade RS/PGQP; Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas -SEBRAE; Asociación Paulista. **Chile:** Centro Nacional de Productividad; Calidad (Chile Calidad). **Colombia:** Corporación Calidad; Agencia Presidencial para la Acción Social y Cooperación Internacional. **Costa Rica:** Presidencia de la República - Dirección General de Servicio Civil. **Cuba:** Oficina Nacional de Normalización. **Ecuador:** Corporación Ecuatoriana de la Calidad Total. **El Salvador:** Ministerio de Economía. **España:** Asociación Española para la Calidad; Agencia Estatal de Evaluación - A EVAL; Club Excelencia en la Gestión; Fundación Madrid Excelente; Fundación Vasca para la Calidad; Instituto Andaluz de Tecnología; Centros de Promoción de la Excelencia; Virtual Educa. **México:** Premio Nacional de Calidad; Centro de Productividad de Monterrey. **Paraguay:** Asociación Paraguaya para la Calidad. **Perú:** Centro de Desarrollo Industrial. **Portugal:** Associação Portuguesa para a Qualidade. **República Dominicana:** Secretaría de Estado de Administración Pública. **Uruguay:** Instituto Nacional de Calidad. **Venezuela:** Fundación Premio Nacional a la Calidad del Estado de Bolívar, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD); 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 2007	2008	2009
Nº de Organizaciones Colaboradoras del Premio Iberoamericano de la Calidad	21	22
Nº acumulado de evaluadores que participan en el Premio Iberoamericano de la Calidad	1.139	1.223
Nº acumulado de relatorios de ganadores publicados como ejemplos	28	30
Nº acumulado de Buenas Prácticas publicadas	17	19
Nº anual de asistentes a Convenciones y Foros de IberQualitas	>900	>800
Nº anual de diferentes accesos en la web	>660.000	>975.000
Representación en foros internacionales	ISO y GEM	ISO, GEM y CLAD
Colaboraciones con otros Programas	Iberpyme y Virtual Educa	Iberpyme y Virtual Educa
Nuevos Servicios y Proyectos	Guía MAP; RediQualitas; Programa de autoevaluación; Memorias de sostenibilidad	Modelo Iberoamericano para las Administraciones Públicas

## 5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y LOGROS ALCANZADOS

### 5.1. PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD

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 as í mismo u n 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 2009

## LOGROS 2009

### Mayor extensión del Programa

- Amplio número de voluntarios que participan en el Premio (84).
- Amplio número de Jueces y Observadores en el Jurado Internacional (19).
- Incremento del número de Organizaciones Nacionales Asociadas (22).

### Extensión al sector público

- Participación en el desarrollo de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Administración Pública del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD.
- Publicación del Modelo Iberoamericano de Excelencia para las Administraciones Públicas.

### Prestigio

- Revalidación de la certificación ISO 9001 por 3 diferentes Organismos de Certificación.
- Aumento del índice de satisfacción de las organizaciones postulantes, como indican los resultados de las encuestas.

## 5.2. DIFUSIÓN

La difusión del Proyecto se realiza a través de Relaciones Internacionales, la participación en jornadas, edición de publicaciones y página web, entre otros.

## LOGROS 2009

### Relaciones Internacionales

- Participación en las reuniones de ISO 176: 20-28 de Febrero de 2009 en Tokio.
- Participación en el XIV Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública - Octubre (Brasil).
- Participación en la reunión del GEM (Global Excellence Models) - Noviembre 2009 (Singapur).
- Participación en las dos reuniones de REDIBEX - Red Iberoamericana de Premios Nacionales (Colombia y República Dominicana).

### Eventos y Jornadas

- Desarrollo de XIII Convención Iberoamericana de Excelencia en la Gestión: República Dominicana.
- Desarrollo de 10 presentaciones y ponencias en 5 países.

### Publicaciones

- Publicación de 11 Boletines electrónicos del "Movimiento Iberoamericano por la Competitividad y la Excelencia" y de 4 Boletines Electrónicos "Aprender de los Mejores".
- Incremento en la web del número de Metodologías para la Excelencia.

- Colaboración con la Agencia Estatal de Evaluación - AE VAL y con CDI (Perú) en el desarrollo del Modelo Iberoamericano de Excelencia para las Administraciones Públicas.

## 6. VISIBILIDAD DEL PROYECTO IBERQUALITAS

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.

## 7. GASTO EJECUTADO POR EL PROGRAMA A LO LARGO DE 2009. INGRESOS POR PAÍSES Y OTRAS

### GASTOS

PARTIDA	GASTO
Desarrollo del Premio Iberoamericano y del Programa PYMES	359.100 €
Difusión de las Mejores Prácticas	74.243 €
Observatorios de la Calidad y Difusión	86.559 €
Desarrollo de Redes	79.392 €
Otros	45.100 €

### INGRESOS

PAÍSES	INGRESO
España	>400.000 €
México	50.000 € a 100.000 €
Argentina, Colombia y Cuba	25.000 € a 50.000 €
Ecuador y Venezuela	10.000 € a 25.000 €
Bolivia, Brasil, Chile, El Salvador, Perú, Portugal, Rep. Dominicana y Uruguay	< 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 (cuya aportación se ha incluido este año), y también IBERIA, RENFE OPERADORA y REPSOL.

Además se contó con la participación de voluntarios de 19 países que han colaborado con una aportación de más de 10.000 horas de trabajo.

### SITUACIÓN PRESUPUESTARIA

Consideramos la situación presupuestaria equilibrada para el desarrollo del Programa.



## ANEXO I: PUNTOS FOCALES EN CADA PAÍS

**Argentina:** Fundación Premio Nacional a la Calidad; Subsecretaría de Recursos Humanos del Gobierno de Formosa; Secretaría de Gestión Pública.

**Brasil:** Fundação Nacional da Qualidade; Associação Qualidade RS/PGQP; Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas -SEBRAE; Asociación Paulista.

**Chile:** Centro Nacional de Productividad; Calidad (ChileCalidad)

**Colombia:** Corporación Calidad; Agencia Presidencial para la Acción Social y Cooperación Internacional.

**Costa Rica:** Presidencia de la República - Dirección General de Servicio Civil.

**Cuba:** Oficina Nacional de Normalización.

**Ecuador:** Corporación Ecuatoriana de la Calidad Total.

**El Salvador:** Ministerio de Economía

**España:** Asociación Española para la Calidad; Agencia Española de Evaluación-AEVAL; Club de Excelencia en la Gestión; Fundación Madrid Excelente; Fundación Vasca para la Calidad; Instituto Andaluz de Tecnología; Centros de Promoción de la Excelencia; Virtual Educa.

**México:** Premio Nacional de Calidad; Centro de productividad de Monterrey.

**Paraguay:** Asociación Paraguaya para la Calidad.

**Perú:** Centro de Desarrollo Industrial.

**Portugal:** Associação Portuguesa para a Qualidade.

**República Dominicana:** Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

**Uruguay:** Instituto Nacional de Calidad.

**Venezuela:** Fundación Premio Nacional a la Calidad del Estado Bolívar, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo- CLAD; Iberpyme.

**Otros países:** GLOBAL EXCELLENCE MODELS - GEM e ISO.



## ANEXO II: PRINCIPALES EVENTOS REALIZADOS DURANTE EL AÑO 2009

PAÍS	FECHA	EVENTOS
ESPAÑA	26 DE ENERO	JORNADA: "CALIDAD EN LA FORMACIÓN VIRTUAL - NORMA UNE 66181"
ESPAÑA	3 DE FEBRERO	JORNADA: "CALIDAD EN LA FORMACIÓN VIRTUAL - NORMA UNE 66181"
TOKIO	23-27 DE FEBRERO	REUNIÓN COMITÉ ISO 176
ESPAÑA	7-8 DE ABRIL	JORNADAS SOBRE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL
COLOMBIA	23-24 DE ABRIL	XI CONVENCION IBEROAMERICANA DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
URUGUAY	7-8 DE MAYO	FORO IBEROAMERICANO SOBRE ESTRATEGIAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA "CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA"
REPÚBLICA DOMINICANA	11-15 DE MAYO	SEMINARIO SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
PORTUGAL	22 DE MAYO	XII CONVENCION IBEROAMERICANA DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
VENEZUELA	16 DE JULIO	SEMINARIO INTERNACIONAL SOBRE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD PARA PYMES DE LA CONSTRUCCIÓN Y SECTORES ANEXOS
REPÚBLICA DOMINICANA	10-11 DE SEPTIEMBRE	XII CONVENCION IBEROAMERICANA DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
GUATEMALA	15 DE SEPTIEMBRE	MESAS DE DIÁLOGO DEL PROYECTO PYMES -IBERQUALITAS
HONDURAS	17 DE SEPTIEMBRE	MESAS DE DIÁLOGO DEL PROYECTO PYMES -IBERQUALITAS
EL SALVADOR	8 DE OCTUBRE	MESAS DE DIÁLOGO DEL PROYECTO PYMES -IBERQUALITAS
ESPAÑA	15 DE OCTUBRE	X ANIVERSARIO DEL PREMIO IBEROAMERICANO
BRASIL	27-30 DE OCTUBRE	XIV CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD
COSTA RICA	27 DE OCTUBRE	ENCUENTRO INTERNACIONAL DEL PROYECTO PYMES- IBERQUALITAS
PORTUGAL	30 DE NOVIEMBRE	ENTREGA DEL PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD
SINGAPUR	NOVIEMBRE	REUNIÓN DEL GEM - GLOBAL EXCELLENCE MODELS



### ANEXO III: PRINCIPALES EVENTOS PREVISTOS PARA EL AÑO 2010

PAÍS	FECHA	EVENTOS
COSTA RICA		ENCUENTRO INTERNACIONAL DE CALIDAD
ARGENTINA	4 DE MARZO	JORNADA: "BENCHMARKING - IPACE DE INDICADORES"
ESPAÑA	16 DE MARZO	XVIII FORO ANUAL DE EXCELENCIA
ESPAÑA	27 DE ABRIL	JORNADAS SOBRE EL ÉXITO SOSTENIDO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A TRAVÉS DE LA EXCELENCIA.
ESPAÑA	MAYO	ENTREGA IV EDICIÓN PREMIO MADRID EXCELENTE A LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES
ESPAÑA	10 DE MAYO	ENTREGA V EDICIÓN PREMIOS A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
VENEZUELA	28 DE MAYO	PREMIO A LA CALIDAD DEL ESTADO BOLÍVAR
ECUADOR	29 DE MAYO	PREMIO EMPRESARIAL "THE BIZZ 2010"
BRASIL	8-10 DE JUNIO	18º SEMINARIO INTERNACIONAL DE BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA
COLOMBIA	8-10 DE JUNIO	II CONGRESO MUNDIAL DE CALIDAD HACIA LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO PUBLICO
ESPAÑA	22 y 23 DE JUNIO	CUMBRE DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2010
CHILE	23 DE JUNIO	SEMINARIO "APRENDER DE LOS MEJORES"
VENEZUELA	1-2 DE JULIO	XII CONFERENCIA IBEROAMERICANA DE MINISTROS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y REFORMA DEL ESTADO
URUGUAY	26-30 DE JULIO	SEMANA DE LA CALIDAD 2010
PERU	27 DE SEPT. AL 1 DE OCTUBRE	SEMANA DE LA CALIDAD 2010 Y CONVENCION "APRENDER DE LOS MEJORES"
ESPAÑA	4-6 DE OCTUBRE	ENTREGA EFQM EXCELLENCE AWARD
CHILE	6 DE OCTUBRE	XII CONFERENCIA INTERNACIONAL CONSTRUYENDO EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
ESPAÑA	OCTUBRE	III CONGRESO INTERNACIONAL DE EXCELENCIA
ESPAÑA	OCTUBRE	X PREMIO ANDALUZ A LA EXCELENCIA
ARGENTINA	OCTUBRE	JORNADA FINAL COMPETENCIA NACIONAL DE EQUIPOS - TORNEO "ESTRELLAS DE LA EXCELENCIA"
REPÚBLICA DOMINICANA	9-12 NOVIEMBRE	XV CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD
ESPAÑA	NOVIEMBRE	ENTREGA PREMIO IBEROAMERICANO A LA CALIDAD
URUGUAY	19 DE NOVIEMBRE	PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD DE URUGUAY
PORTUGAL	11-12 DE NOVIEMBRE	35º COLÓQUIO DA QUALIDADE
ESPAÑA	11 DE NOVIEMBRE	DIA MUNDIAL DE LA CALIDAD
ECUADOR	25 DE NOVIEMBRE	ENTREGA PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD ECUADOR