

La calidad en la administración pública: un factor de éxito

Juan Luis Martín Cuesta

1. LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: UN FACTOR DE ÉXITO

La Calidad de Vida de los ciudadanos depende del nivel de Competitividad del país, ya que éste obliga a mantener estructuras sociales y empresariales eficaces y eficientes, y por tanto a poder asumir la rapidez y profundidad del fenómeno de la Globalización minimizando las distorsiones estructurales y manteniendo y mejorando el tejido industrial y social y con ello el bienestar de los ciudadanos.

Así mismo la Competitividad como País, es la suma de la Competitividad de los sectores privado y público, ya que de la misma forma que hacen falta empresas eficientes y productivas que generen riqueza, también hacen falta servicios públicos eficientes que complementen al sector privado y que faciliten las infraestructuras donde puedan florecer las inversiones en competencia con otros países. Hacen falta carreteras, educación, administración ágil y eficiente..., en suma asegurar el bienestar de los ciudadanos, manteniendo unas estructuras eficaces y modernas.

Por todo ello, la Calidad y la Excelencia se han convertido en un factor crítico de éxito, ya que sirven para orientar los recursos tanto privados como públicos hacia las necesidades y expectativas de ciudadanos, clientes y partes interesadas, aumentar la eficacia y rentabilidad de esos recursos, y en definitiva disponer de estructuras eficaces que aumenten cada día la satisfacción de los ciudadanos, de los clientes y de todas las partes interesadas, y con ello de la sociedad en general.

En este contexto la Evaluación cobra un papel muy importante en la gestión, ya que ¿cómo podremos planificar actividades de mejora si no sabemos donde estamos? Por ello, la evaluación es una herramienta de gestión que se encuentra en TODOS los sistemas de calidad y Modelos de Excelencia.

La evaluación no sólo sirve para controlar, sino sobre todo para identificar periódicamente el nivel de consecución de los objetivos y tareas previstas y con ello para conocer las causas de la evolución alcanzada, y poder utilizar la experiencia desarrollada para planificar nuevas actividades con mayor conocimiento del proceso, y por ello con mayores garantías de éxito. Por todo ello, la evaluación es una herramienta ineludible del proceso de mejora continua: planificar, ejecutar, evaluar, mejorar.

Pero el desarrollo de actividades que conlleven una mejora de los sistemas de gestión en la Administración Pública no sólo dependen de la evaluación. Hace falta también establecer elementos de motivación y de reconocimiento de las personas, servicios y grupos que se esfuerzan en hacerlo mejor cada día a través de los sistemas de gestión y de los modelos de excelencia.

Es por ello, que los Premios a la Calidad y a la Excelencia proporcionan un mecanismo fundamental para reconocer a los mejores y premiar su esfuerzo, y con ello motivar a los ganadores y a sus seguidores en el desarrollo de sistemas de gestión y modelos de excelencia que sirvan para incrementar la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas.

Por todo ello, la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ) tiene desarrollado el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión (ver capítulo 2), que se encuentra a disposición de todas las Administraciones Públicas de forma gratuita, con objeto de ayudar a la aplicación de criterios de gestión que conlleven la mejora de los resultados, y la interiorización de sistemas de gestión basados en la mejora continua, con objeto de mantener una adecuación permanente destinada a servir las necesariamente nuevas necesidades y expectativas de los ciudadanos y partes interesadas. Este modelo puede ser utilizado a través de la autoevaluación o mediante evaluación externa (premios).

Así mismo FUNDIBEQ gestiona el Premio Iberoamericano de la Calidad (ver capítulo 3), que es un programa oficial de las Cumbres Iberoamericanas de Jefes de Estado y de Gobierno. Este Premio que posee una clasificación exclusiva para organizaciones públicas, es un reconocimiento a la buena gestión realizada por las mejores organizaciones iberoamericanas. Al mismo tiempo, sirve para establecer modelos y referentes para otras organizaciones. Además, y dado que lo más importante es difundir las buenas prácticas de los premiados para que otras organizaciones puedan utilizar las experiencias de los mejores, FUNDIBEQ organiza Convenciones de difusión de las buenas prácticas, así como también desarrolla mecanismos de difusión como bases de datos y publicaciones.

Por todo ello, FUNDIBEQ (ver capítulo 4) (Fundación sin ánimo de lucro), pone a disposición de las Administraciones Públicas, modernas herramientas de gestión relacionadas con la calidad y la excelencia, con objeto de mejorar la competitividad de los países iberoamericanos y con ello el bienestar de sus ciudadanos.

2. EL MODELO IBEROAMERICANO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión es un Modelo supranacional que trata de crear un punto de referencia único en el que se encuentren reflejados los distintos modelos nacionales de los países iberoamericanos.

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión fue consensuado por 80 representantes de 17 países iberoamericanos en la Convención celebrada en Cartagena de Indias (Colombia) en 1999, y este año está siendo revisado y actualizado, con objeto de reforzar su uso por todos los países iberoamericanos, e incluir los modernos criterios de gestión como la Responsabilidad Social Corporativa o la Sostenibilidad.

Se compone de nueve criterios divididos en cinco procesos clave, Procesos Facilitadores, y cuatro Criterios de Resultados:(Cuadro 1)

PROCESOS FACILITADORES

Liderazgo y estilo de gestión (140 puntos)

Analiza cómo se desarrollan y se ponen en práctica la cultura y los valores necesarios para el éxito a largo plazo, mediante adecuados comportamientos y acciones de todos los líderes. Estudia cómo se desarrolla y se pone en práctica la estructura de la organización, el marco de los procesos y su sistema de gestión, necesarios para la eficaz ejecución de la política y la estrategia.

Política y estrategia (100 puntos)

Analiza cómo la organización desarrolla su Misión y su Visión y las pone en práctica a través de una clara Estrategia orientada hacia los distintos agentes y personas con quien interactúa, y está apoyada con programas adecuados.

Desarrollo de las personas (140 puntos)

Analiza cómo la organización desarrolla, conduce y hace aflorar el pleno potencial de las personas, de forma individual, en equipo o de la organización en su conjunto, con el fin de contribuir a su eficaz y eficiente gestión.

Recursos y asociados (100 puntos)

Analiza cómo la organización gestiona sus recursos internos, por ejemplo: los financieros, de información de conocimientos, tecnológicos, de propiedad intelectual, materiales y recursos externos, incluidas las asociaciones con proveedores, distribuidores, alianzas y órganos reguladores, con el fin de apoyar la eficiente y eficaz gestión de la misma.

Clientes (120 puntos)

Analiza cómo la organización diseña, desarrolla, produce y sirve productos y servicios, y cómo gestiona las relaciones, con el fin de satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus clientes actuales y futuros.

CRITERIOS DE RESULTADOS

Resultados de Clientes (110 puntos)

Lo que está consiguiendo la organización en relación con sus clientes externos.

Resultados del desarrollo de las personas (90 puntos)

Lo que está consiguiendo la organización en relación con el desarrollo de las personas.

Resultados de sociedad (90 puntos)

Lo que la organización está consiguiendo en cuanto a satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad local, nacional e internacional (según proceda).

Resultados globales (110 puntos)

Lo que está consiguiendo la organización en relación con su proyectado desempeño, y en la satisfacción de las necesidades y expectativas de cuantos tienen un interés financiero o de otra índole en la misma.

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión es uno de los modelos de Excelencia reconocidos a nivel internacional, junto con el Modelo Malcom Baldrige, promovido por el Gobierno norteamericano, el Modelo Deming, promovido por la Unión de Científicos Japoneses (JUSE), así como el Modelo EFQM promovido por la Fundación Europea de Gestión de la Calidad (EFQM).

La Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad facilita el acceso gratuito al Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, propiedad de la Fundación, a través de su página web www.fundibeq.org

3. EL PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD

El Premio Iberoamericano de la Calidad es un programa oficial de las Cumbres Iberoamericanas de Jefes de Estado y de Gobierno, que administra y gestiona FUNDIBEQ. El Premio Iberoamericano de la Calidad es un reconocimiento a la buena gestión realizada por las mejores organizaciones iberoamericanas. Al mismo tiempo, sirve para establecer modelos y referentes para otras organizaciones.

Este Premio lo falla un Jurado Internacional compuesto por un experto de cada Organización Nacional Asociada de cada País Iberoamericano, así como un representante del CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo), así como FUNDIBEQ (con voz pero sin voto) El proceso de evaluación cuenta con un censo de más de 700 evaluadores de más de 14 países iberoamericanos. (Cuadro 2)

Beneficios de las Organizaciones Ganadoras del Premio:

1. Obtener el Premio Iberoamericano de la Calidad reporta a la organización, así como a sus gestores, un reconocimiento internacional que puede utilizar a nivel mundial en el mercado o área de actividad en los que participa.
2. El Premio, convocado y entregado por las Cumbres Iberoamericanas de Jefes de Estado y de Gobierno, permite a las organizaciones ganadoras la oportunidad de utilizar, según normas específicas, los símbolos del Premio en todas sus publicaciones, comunicaciones y soportes, evidenciando un reconocimiento a la gestión a nivel internacional. Es un símbolo de garantía respaldado por los Mandatarios Iberoamericanos.
3. La gran repercusión de este Premio y del evento de premiación inciden en la publicación de las organizaciones ganadoras en medios de prensa reconocidos internacionalmente.
4. Este reconocimiento se ve claramente reforzado al participar las organizaciones ganadoras en los Programas de Difusión a través de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad y al ser incluida su experiencia en el cuerpo documental de las Mejores Prácticas Iberoamericanas de Gestión para su difusión.
5. Las organizaciones ganadoras así como las Organizaciones de Promoción de la Calidad y la Excelencia Asociadas, compartirán en su propio país y en el resto de Iberoamérica, sus experiencias en materia de Gestión de la Calidad Total, tanto en conferencias como en seminarios organizados por FUNDIBEQ, oportunidades que permiten a las organizaciones promocionarse más allá de sus fronteras.

Objetivos del Premio Iberoamericano de la Calidad:

1. Promover la Autoevaluación, la Comunicación y la Formación como herramientas básicas para gestionar la Mejora Continua.

2. Mejorar la utilización de los recursos disponibles, dando plena satisfacción a sus clientes, por parte de las organizaciones públicas o privadas.
3. Desarrollar intercambios estables en materia de investigación, información y consultoría comunes a todos los países de las organizaciones que integran la Fundación, involucrando a las organizaciones educativas públicas y privadas tanto para la formación de base como para la especializada.
4. Contribuir, en definitiva, a distinguir, destacar, explicitar y reconocer la calidad de las organizaciones premiadas en el ámbito iberoamericano e internacional.

Bases del Premio Iberoamericano de la Calidad:

Las bases del Premio Iberoamericano de la Calidad constituyen una guía que detalla las características necesarias para que las organizaciones iberoamericanas puedan candidatar al Premio.

Tienen por objeto:

1. Facilitar a la organización la redacción del Relatorio de Gestión, en base al Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.
2. Mostrar los beneficios que obtienen las organizaciones candidatas al Premio Iberoamericano de la Calidad en diferentes fases del proceso.
3. Ofrecer una visión global y detallada del proceso de premiación.

Evolución del Premio Iberoamericano de la Calidad:

En el año 1999, los Jefes de Estado y de Gobierno participantes en la IX Cumbre Iberoamericana, recogen en su Declaración:

“Brindamos nuestro reconocimiento a los trabajos realizados por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad, FUNDIBEQ, mediante los cuales se logró diseñar el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, definir las bases del Premio Iberoamericano de la Calidad y diseñar un Programa Global de Formación para la Gestión del Cambio.

Resaltamos el lanzamiento para el PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD que será entregado con ocasión de la X Cumbre de Panamá en el año 2000”.

Premio 2000: La Ceremonia de Entrega de la primera edición del Premio Iberoamericano de la Calidad tuvo lugar el 14 de noviembre de 2000 en la Ciudad de Panamá (Panamá) en el marco de la X Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno.

Premio 2001: La Ceremonia de Entrega de la segunda edición del Premio Iberoamericano de la Calidad se celebró el 23 de noviembre de 2001 en Lima (Perú) con ocasión de la inauguración de la XI Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno.

Premio 2002: Con ocasión de la XII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno celebrada en Bávaro (República Dominicana), el 16 de noviembre de 2002 tuvo lugar la Ceremonia de Entrega del Premio Iberoamericano de la Calidad.

Premio 2003: La Ceremonia tiene lugar en Santa Cruz de Bolivia (Bolivia), en el marco de la XIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno el 15 de noviembre de 2003.

Premio 2004: El día 19 de noviembre de 2003, en San José de Costa Rica tiene lugar la Ceremonia de Entrega en el marco de la XIV Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno.

Organizaciones ganadoras 2000-2004

Desde la primera edición del Premio Iberoamericano de la Calidad en el año 2000 hasta la última ceremonia celebrada en 2004, 26 organizaciones iberoamericanas han obtenido este Premio.

Año 2000

VITRO FIBRAS, S.A. (México)

ASCENSORES SCHINDLER, S.A. (Chile)

AYUNTAMIENTO DE ESPLUGUES DE LLOBREGAT (España)

Año 2001

AFP SUMMA BANSANDER (Chile)

VITRO FLEX S.A. de C.V. (México)

COMPAÑÍA VIDRIERA S.A. DE C.V. PLANTA LOS REYES (México)

INTERCOR – INTERNAT. COLOMBIA RESOURCES CORP. (Colombia)

TELÉFONOS CELULARES DE CUBA, S.A. – CUBACEL (Cuba)

BANC INTERNACIONAL D'ANDORRA – BANCA MORA (España)

UNIDAD DE APOYO A PREESCOLAR N° 1 (México)

Año 2002

BANEFE – BANCO SANTANDER CHILE (Chile)

GERDAU AZA, S.A. (Chile)

SERSA (Brasil)

COMOLSA – COLOMBIANA DE MOLDEADOS, S.A. (Colombia)

CENDI N°3 “JOSÉ MARTÍ” (México)

ASLE, AGRUPACIÓN DE SOCIEDADES LABORALES DE EUSKADI (España)

AÑO 2003

PROFUTURO AFP, S.A (Perú)

FÁBRICA DE CAFÉ LIOFILIZADO (Colombia)

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY (México)

HARINERA DE YUCATÁN, S.A. DE C.V. (México)

TARANTO SAN JUAN, S.A. (Argentina)

PRÁCTICOS DE PUERTOS DE CUBA (Cuba)

HOTEL PLAZA, S.A. (Cuba)

AÑO 2004

FAGOR ELECTRODOMÉSTICOS (España)

POLITENO INDUSTRIA E COMERCIO, S.A. (Brasil)

CENDI N° 4 “DIANA LAURA RIOJAS DE COLOSIO” (México)

CONVENCIONES (cuadro 3)

Lo más importante del Premio Iberoamericano de la Calidad no son sus premiados, sino la capacidad de difundir sus mejores prácticas entre las organizaciones iberoamericanas. Por ello, las Convenciones sirven para difundir la experiencia de los mejores.

1ª CONVENCIÓN FUNDIBEQ

Cartagena de Indias (Colombia), marzo 1999

En Cartagena de Indias, los días 23 a 26 de marzo de 1999, la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad franquea una nueva etapa en su proceso de consolidación, al conseguir un consenso de 80 representantes de Asociaciones y Organizaciones Nacionales de 17 países en:

- El diseño de un Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión
- El establecimiento de las Bases de los Premios Iberoamericanos de la Calidad
- El diseño de un programa Global de Formación para la Gestión del Cambio

2ª CONVENCIÓN FUNDIBEQ

Montevideo (Uruguay), abril 2000

Los días 26, 27 y 28 de abril de 2000, FUNDIBEQ celebra su 2ª Convención con el objetivo de desplegar el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión en la Sociedad, a través de los distintos sectores de actividad.

Durante esta Convención se desarrollaron sesiones de grupos de trabajo en las que participaron 300 profesionales en la elaboración y aprobación de los documentos relativos a cómo implantar la Calidad en 8 sectores de actividad en Iberoamérica.

3ª CONVENCIÓN FUNDIBEQ

Porto Alegre (Brasil), julio 2001

El día 6 de julio DE 2001, en Porto Alegre, se celebra la 3ª Convención FUNDIBEQ. El Comité de Honor del Evento estuvo presidido por el Presidente de la República Federativa de Brasil, Excmo. Sr. D. Fernando Enrique Cardoso.

En el debate, que giró en torno a la importancia e influencia de los Premios a la Calidad en las organizaciones y la repercusión de éstos en el tejido empresarial iberoamericano, participaron representantes de las organizaciones ganadoras del Premio Iberoamericano de la Calidad 2000, junto a Directores de Calidad, representantes de empresas e instituciones iberoamericanas.

IV CONVENCIÓN FUNDIBEQ

Lima (Perú), octubre 2002

Dentro de los actos de la Semana de la Calidad 2002 del Perú, el día 1 de octubre tiene lugar en Lima la celebración de la IV Convención FUNDIBEQ donde las organizaciones ganadoras del Premio Iberoamericano de la Calidad 2001 expusieron sus experiencias de éxito mediante conferencias magistrales.

Durante la IV Convención FUNDIBEQ se presentó el programa ANDES, nuevo servicio de comunicación y formación que ha desarrollado la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad con el fin de facilitar la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad en las organizaciones de cualquier tipo de la Comunidad Iberoamericana.

V CONVENCIÓN FUNDIBEQ

México D.F., noviembre 2004

Organizada con la colaboración de la Organización Nacional Asociada a FUNDIBEQ de este país: Premio Nacional de Calidad, la V Convención Iberoamericana de Gestión de la Calidad se celebró el 10 de noviembre de 2004 en el seno de la Semana Nacional de Innovación y Calidad, enmarcada en el XVI Congreso Internacional de Calidad Total.

Las conferencias fueron impartidas por representantes de cuatro organizaciones galardonadas con el Premio Iberoamericano de la Calidad.

VI CONVENCIÓN FUNDIBEQ

Buenos Aires (Argentina), mayo 2005

Organizada con la colaboración de Fundación Premio Nacional a la Calidad de Argentina, la VI Convención Iberoamericana de Gestión de la Calidad se celebró el 5 de mayo en Buenos Aires, enmarcada en las jornadas “Cómo hacen los que ganan”.

Durante la celebración de la VI Convención tuvo lugar el acto de Reconocimiento a Evaluadores y Organizaciones Colaboradoras del Premio Iberoamericano de la Calidad.

4. LA FUNDACIÓN IBEROAMERICANA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD – FUNDIBEQ

La Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad – FUNDIBEQ, es una organización supranacional, sin ánimo de lucro, constituida el 18 de marzo de 1998, que promueve la Gestión Global de la Calidad en el ámbito iberoamericano, al desarrollar una cultura de Calidad y Excelencia a través de la difusión de las “mejores prácticas” y de las experiencias de empresas y organizaciones de éxito. FUNDIBEQ promueve así mismo el uso de Modelos de Excelencia como vía segura de éxito para mejorar los resultados de las organizaciones.

FUNDIBEQ es miembro de la Red de Organizaciones de Promoción de la Excelencia en Iberoamérica (REDIBEX)

VISIÓN:

“Convertirse en la organización coordinadora para la promoción y desarrollo de la Gestión Global de la Calidad y el logro de la Excelencia en el tejido empresarial iberoamericano”.

MISIÓN:

“Promover la Gestión Global de la Calidad como vía segura de progreso sostenible y bienestar social y como instrumento que genera la confianza necesaria que permite el reconocimiento mutuo y la libre circulación de productos y servicios”.

La Fundación orientará todas sus fuerzas para conseguir que sus miembros consoliden su posicionamiento internacional a través de la plena satisfacción de sus clientes internos y externos”.

OBJETO:

La Fundación tiene como objeto primordial la mejora de la competitividad de las empresas y organizaciones Iberoamericanas, a través de la difusión de Sistemas y Herramientas de Gestión Total de la Calidad y Modelos de Excelencia y de Sostenibilidad. Para ello, apoya también el desarrollo de la infraestructura de la calidad, de forma que permita establecer las rutas de progreso para las organizaciones que aspiren a avanzar hacia la excelencia.

A tal fin programa y promueve todo tipo de actividades, atendiendo a las circunstancias que en cada momento considere oportunas gozando de plena libertad para proyectar su actuación hacia tales finalidades y objetivos.

Dentro de dicho ámbito la Fundación tiene por objeto:

- a) La gestión de Premios y actividades de reconocimiento de empresas, organizaciones y personas
- b) La promoción y organización de congresos, simposiums, seminarios, exposiciones, conciertos, cursos, coloquios, conferencias y actos similares de índole fundamentalmente cultural y empresarial relacionados con la calidad y sus aspectos técnicos.
- c) La concesión de ayudas financiando en todo o en parte la asistencia a los actos mencionados anteriormente.
- d) La contratación, divulgación y publicación de trabajos y estudios que se estimen de interés en el ámbito cultural, artístico, empresarial, económico y social relacionados con el objeto así como la constitución de centros de reflexión sobre problemas de actualidad relacionados con el referido objeto.
- e) La colaboración con terceros, personas naturales o jurídicas, instituciones y organismos públicos y privados para fomentar la difusión de la cultura empresarial sobre la calidad en relación con las culturas iberoamericanas correspondientes a nuestro entorno geográfico y político social.
- f) La promoción, financiación y difusión de todo tipo de actividades culturales y de experiencias fundamentalmente en el campo empresarial, de la calidad y del marketing en orden a la formación de altos directivos y ejecutivos así como lo relativo a las entidades evaluadoras de la calidad.
- g) Fomentar la coordinación y armonización de la normativa relacionada con los objetivos precedentemente enunciados en relación con el libre comercio internacional, propiciando la eliminación o supresión de aquellas barreras de carácter técnico realizando a tal fin aquellas de las actividades que se consideren convenientes de las enunciadas en el presente artículo.

g) La realización y promoción de cualquier otra actividad afín, complementaria directa o indirectamente relacionada con las especificadas anteriormente.

ÓRGANOS DE GOBIERNO DE FUNDIBEQ

1. **Patronato:** Órgano supremo de FUNDIBEQ, constituido por empresas e instituciones iberoamericanas, públicas y privadas, que tiene como misión definir y aprobar los planes estratégicos de la Fundación, así como velar por el cumplimiento de los fines fundacionales.
2. **Miembros:** Existen dos categorías: “Patronos” y “Asociados”, pudiendo pertenecer a éstas cualquier tipo de organización iberoamericana.
3. **Comité Ejecutivo:** Está integrado por representantes de las empresas e instituciones que forman el Patronato.
4. **Dirección General:** Tiene las funciones de dirigir la gestión cotidiana de la Fundación, así como la estructura de los servicios técnicos y administrativos.

ORGANIZACIONES DE PROMOCIÓN DE LA CALIDAD Y LA EXCELENCIA ASOCIADAS

Las Organizaciones de Promoción de la Calidad y la Excelencia Asociadas son instituciones que promueven actividades de difusión, formación y reconocimiento de la gestión de calidad con las que FUNDIBEQ llega a acuerdos puntuales en cada país de su ámbito de actuación para facilitar la implantación de su Visión y Misión.

Actualmente en los países iberoamericanos con Premio Nacional existen las siguientes Organizaciones Nacionales de Calidad asociadas a FUNDIBEQ:

- **ARGENTINA** - FUNDACION PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD
- **BRASIL** - QUALIDADE RS/PGQP y FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE
- **CHILE** - CENTRO NACIONAL DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD - CHILECALIDAD
- **COLOMBIA** - CORPORACION CALIDAD
- **CUBA** - OFICINA NACIONAL DE NORMALIZACION
- **ECUADOR** – CORPORACIÓN ECUATORIANA DE CALIDAD TOTAL
- **ESPAÑA** – CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN VÍA INNOVACIÓN. (Además, existen colaboraciones con las fundaciones Vasca, Navarra y Andalucía, entre otras)
- **MÉXICO** – PREMIO NACIONAL DE CALIDAD
- **PARAGUAY** - ASOCIACION PARAGUAYA PARA LA CALIDAD
- **PERÚ** - CENTRO DE DESARROLLO INDUSTRIAL, CDI
- **PORTUGAL** - ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE - APQ
- **URUGUAY** - COMITE NACIONAL DE CALIDAD

Asimismo, la Fundación colabora con otras Organizaciones Regionales por la Excelencia, como la Fundación Vasca para la Calidad (EUSKALIT) y el Instituto Andaluz de Tecnología (IAT) de España así como con el Instituto Tecnológico de Monterrey (México), y ha iniciado acciones para el desarrollo de la infraestructura de la Calidad en aquellos países latinoamericanos en los que aún no existe una organización Nacional para la Calidad.

PRINCIPALES HITOS

- 1998:** Constitución de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ).
VIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Oporto (Portugal).
- 1999:** 1ª Convención Iberoamericana de Gestión de Calidad. Cartagena de Indias (Colombia).
IX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Cartagena de Indias (Colombia).
- 2000:** 2ª Convención Iberoamericana de Gestión de Calidad. Montevideo (Uruguay).
Entrega de la primera edición del Premio Iberoamericano de la Calidad en la X Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Panamá.
- 2001:** 3ª Convención FUNDIBEQ. Porto Alegre (Brasil).
Entrega del Premio Iberoamericano de la Calidad 2001 en la XI Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Lima (Perú).
- 2002:** Presentación de la candidatura de FUNDIBEQ al Premio Príncipe de Asturias de Cooperación Internacional por 11 organizaciones iberoamericanas de calidad.
Lanzamiento del Boletín Electrónico de FUNDIBEQ.
Lanzamiento del Programa FUNDIBEQ ANDES.
IV Convención FUNDIBEQ. Lima (Perú).
Entrega del Premio Iberoamericano de la Calidad 2002 en la XII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Bávaro (República Dominicana).
- 2003:** Creación de la Red Iberoamericana de Excelencia (REDIBEX).
Entrega del Premio Iberoamericano de la Calidad 2003 en la XIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Santa Cruz de la Sierra (Bolivia).
- 2004:** V Convención FUNDIBEQ. México D.F. (México).
Entrega del Premio Iberoamericano de la Calidad 2004 en la XIV Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. San José (Costa Rica).
- 2005:** VI Convención FUNDIBEQ. Buenos Aires (Argentina).

ORGANIZACIONES QUE CONSTITUYEN FUNDIBEQ

Patronos

ADMINISTRADOR INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS – ADIF (España)
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN – AENOR (España)
BBVA BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. (España)
BBVA BANCO PROVINCIAL (España)
ENTE PÚBLICO PUERTOS DEL ESTADO (España)
GAS NATURAL SDG, S.A. (España)
GRUPO IBERIA – IBERIA L.A.E. (España)
MINISTERIO DE LA CONSTRUCCIÓN (Cuba)
RENFE OPERADORA (España)
REPSOL YPF, S.A. (España)
GRUPO SANTANDER (España)
TELEFÓNICA DE ESPAÑA (España)
TELÉFONOS CELULARES DE CUBA, S.A. – CUBACEL (Cuba)
UNIÓN FENOSA (España)
VITRO, S.A. DE C.V. (México)

Asociados

- ADMON. NACIONAL DE USINAS Y TRANSMISIONES ELÉCTRICAS – UTE (Uruguay)
- AJUNTAMENT D'ESPLUGUES-BAIX LLOBREGAT (España)
- ANMAT – INAME - Instituto Nacional de Medicamentos (Argentina)
- ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE CERTIFICAÇÃO - APCER (Portugal)
- AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS (España)
- BANCO DE VENEZUELA (Venezuela)
- BANCO RIO DE LA PLATA S.A. (Argentina)
- BANCO SANTANDER BRASIL S.A. (Brasil)
- BANCO SANTANDER CHILE (Chile)
- CALIDAD Y DIRECCIÓN, S.L. (España)
- CARBONES DEL CERREJÓN LLC (Colombia)
- CELULAR CRT, S.A. - TELEFÓNICA CELULAR RS (Brasil)
- CENTRO DE TECNOLOGÍA Y CALIDAD - CTEC (Cuba)
- CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL DEL FRENTE POPULAR "TIERRA Y LIBERTAD" (México)
- COLEGIO INTISANA (Ecuador)
- DIRECCIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE NUEVO LEÓN (México)
- DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN, SIMPLIFICACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS - MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (España)
- DIVISIÓN CENTRO OCCIDENTE - COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD (Chile)
- EPTISA CHILE LTDA. (Chile)
- EUSKALIT – FUNDACIÓN VASCA PARA LA CALIDAD (España)
- FONDO PARA LA INVESTIGACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD, AC-FIM PRODUCTIVIDAD (Venezuela)
- FUNDACIÓN ESCUELA DE ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL (España)
- FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA CALIDAD (España)

- GRUPO ANTOLIN SILAO, S.A. DE C.V. (México)
- IESE - UNIVERSIDAD DE NAVARRA (España)
- INDEXTECH MANAGEMENT - INDEX CONSULTORIA E DESENVOLVIMENTO LTDA. (Brasil)
- INGENIERÍA Y ECONOMÍA DEL TRANSPORTE, S.A. - INECO (España)
- INSTITUTO DE EMPRESA (España)
- INSTITUTO DE TÉCNICAS EDUCATIVAS DE LA C.E.C.E. (España)
- INSTITUTO DOMINICANO DE TECNOLOGÍA INDUSTRIAL - INDOTEC (Rep. Dominicana)
- INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO J. A. ECHEVARRIA – UNIV. TÉCNICA DE LA HABANA (Cuba)
- INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY - CAMPUS ESTADO DE MÉXICO (México)
- INTERTRIM AUTOPEÇAS LTDA. (Brasil)
- JURAN INSTITUTE ESPAÑA (España)
- MACNOR, S.A. (Cuba)
- POLITENO INDUSTRIA E COMERCIO S.A. (Brasil)
- PRÁCTICOS DE CUBA (Cuba)
- PROFUTURO AFP, S.A. (Perú)
- PUNTO DE VISTA (Chile)
- SERASA (Brasil)
- SGS TECNOS (España)
- SUBSECRETARÍA DE RECURSOS HUMANOS DEL PODER EJECUTIVO DEL GOBIERNO DE FORMOSA (Argentina)
- TELEFÓNICA DE ARGENTINA, S.A. (Argentina)
- TRANSPORTADORA DE ELECTRICIDAD S.A. (Bolivia)
- UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID (España)
- UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR (Ecuador)
- UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO (Perú)
- UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA (El Salvador)
- UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA (Portugal)
- UNIVERSITAT POLITÉCNICA DE CATALUNYA (España)

PÁGINA WEB DE FUNDIBEQ www.fundibeq.org (cuadro 4)

Espacio virtual de comunicación y canal de formación creado para que personas y organizaciones se consoliden o se inicien en el camino hacia la Excelencia. Consta de aplicaciones informáticas que permiten la autoevaluación, el desarrollo de un plan estratégico, así como recursos de consulta como Mejores Prácticas, Conferencias y Artículos, Orientaciones e Indicadores para la Planificación Estratégica, Herramientas de Calidad y otras informaciones complementarias de utilidad.

BOLETÍN ELECTRÓNICO

Publicación de edición mensual que recoge las últimas noticias más destacadas de Iberoamérica en materia de Excelencia en la Gestión, así como artículos de interés. Es de carácter gratuito y es remitida a los más de 2000 suscriptores a través del correo electrónico.

DIFUSIÓN DE LAS MEJORES PRÁCTICAS

La Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad dispone de una base de datos de las Mejores Prácticas de las Organizaciones Excelentes que es accesible a través de Internet www.fundibeq.org

FOROS SECTORIALES

FUNDIBEQ desarrolla foros virtuales de intercambio de experiencias, con objeto de potenciar las sinergias que produzcan la mejora de la eficacia y eficiencia de las organizaciones a través del uso de Modelos de Excelencia.

Actualmente y gracias a la colaboración del Ministerio de Administraciones Públicas (MAP) se está desarrollando el Foro para las Administraciones Públicas, que verá luz en el 2006.

CURSOS DE CAPACITACIÓN

FUNDIBEQ promueve el desarrollo de cursos para capacitar a personas de organizaciones privadas y públicas en la aplicación de los Modelos de Excelencia y en el uso de herramientas de evaluación.

PUBLICACIONES

FUNDIBEQ colabora en la edición de publicaciones de interés como la editada por el Ministerio de Administraciones Públicas (MAP) "Calidad y Excelencia en las Administraciones Públicas – 3 Mejores Prácticas Españolas".

5. BIBLIOGRAFÍA

Ministerio de las Administraciones Públicas (MAP) – Guía para la aplicación del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión en las Administraciones Públicas (www.map.es, www.fundibeq.org)

Indicadores para la Gestión Empresarial. Contabilidad de Gestión 17. AECA 1998 (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas). www.aeca.es

Mejora del Valor Añadido en los Procesos. William E. Trishchler 1996. Ediciones Gestión 2000.

Converting a Quality Management System using the process approach. David Hoyle & John Thompson. Transition support Ltd 2000.

Planificar. El Arte de Establecer Objetivos. Amado Salgueiro 1997. AENOR

ISO IWA4 – Guía para la aplicación de Sistemas de Gestión en los Gobiernos Locales

ISO Survey. www.iso.org

EFQM (European Foundation for Quality Management). Modelo y Premio EFQM - www.efqm.org

JUSE (Union of Japanese Scientists and Engineers). Modelo para el Premio Deming) - www.juse.or.jp

NIST (National Institute of Standards and Technology). Modelo para el premio Malcom Baldrige) - www.nist.gov

FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad). Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión y Premio Iberoamericano - www.fundibeq.org

6. RESEÑA BIOGRÁFICA

D. Juan Luis Martín Cuesta es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales, máster ESADE y diplomado en Administración de Empresas IESE. Finalizados sus estudios trabajó durante un año en la empresa Coopers & Lybrand.

Ingresó en Renfe en julio de 1974, en el Gabinete de Estrategia. En 1977 fue nombrado responsable de Planificación y Control. En 1981 pasó a desempeñar la función de Jefe de Control de Programas. En 1983 es nombrado Jefe del Gabinete de Presupuestos y Control de Gestión. En 1990 es nombrado Director de Presupuestos Corporativos. En Noviembre de 1991 se le asignó, junto a la función anterior, la de Control de Gestión de Empresas Filiales y ejerció de consejero de diferentes empresas del grupo Renfe. Desde finales de 1993 hasta mediados de junio de 2004 ocupó el cargo de Director Gerente de la Unidad de Negocio de Alta Velocidad.

El 1 de agosto de 2004 fue nombrado Director Corporativo de Gestión de Calidad y el 1 de febrero de 2005, Director Corporativo de Calidad y Desarrollo Sostenible, dentro de la Dirección General Económico-Financiera y de Planificación de Renfe Operadora.

En febrero de 2005 fue nombrado Presidente del Comité Ejecutivo de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ). Es así mismo Vicepresidente del Club de Excelencia de España.

D. Juan Luis Martín Cuesta
Presidente del Comité Ejecutivo

FUNDIBEQ

Cl. Hileras, 4

28013 MADRID (España)

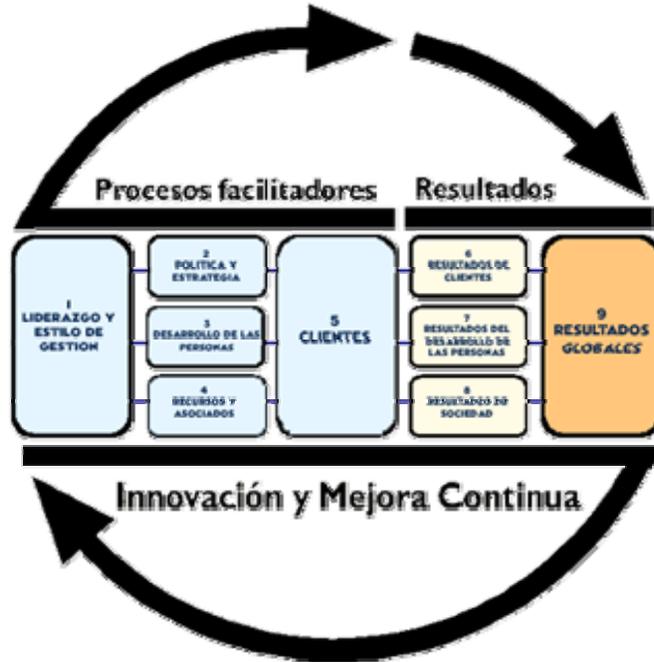
Tef: +34 91 5488882

Fax:+34 91 5477301

Web : www.fundibeq.org

7. CUADROS

CUADRO 1



CUADRO 2

EL PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD EN CIFRAS (2000 - 2005)			
88 Organizaciones candidatas		78 Jueces Internacionales de	
ANDORRA	ESPAÑA	ARGENTINA	MÉXICO
ARGENTINA	MÉXICO	BRASIL	PARAGUAY
BOLIVIA	PERÚ	COLOMBIA	PERÚ
BRASIL	PUERTO RICO	CUBA	PORTUGAL
CHILE	R. DOMINICANA	CHILE	URUGUAY
COLOMBIA	URUGUAY	ECUADOR	VENEZUELA
CUBA		ESPAÑA	
88 Coordinadores Int. de		748 Evaluadores de	
ARGENTINA	MÉXICO	ARGENTINA	MÉXICO
BRASIL	PERÚ	BRASIL	PANAMA
CHILE	PORTUGAL	CHILE	PARAGUAY
COLOMBIA	R. DOMINICANA	COLOMBIA	PERÚ
CUBA	URUGUAY	CUBA	PORTUGAL
ESPAÑA	PARAGUAY	ECUADOR	R. DOMINICANA
		EL SALVADOR	URUGUAY
		ESPAÑA	VENEZUELA

CUADRO 3



Fotografía de S.M. el Rey D. Juan Carlos I junto a Mandatarios de países iberoamericanos y representantes de organizaciones ganadoras del Premio Iberoamericano de la Calidad 2003

CUADRO 4

