



FUNDACIÓN
IBEROAMERICANA
PARA LA GESTIÓN
DE LA CALIDAD

MOVIMIENTO IBEROAMERICANO POR LA COMPETITIVIDAD Y LA EXCELENCIA

FUNDIBEQ

BOLETÍN ELECTRÓNICO - EDICIÓN ESPECIAL PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD 2005 XV CUMBRE IBEROAMERICANA DE JEFES DE ESTADO Y DE GOBIERNO

El Premio Iberoamericano de la Calidad basado en el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, es un Programa de Cooperación de la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. La Secretaría General Iberoamericana (SEGIB) colabora en la coordinación de la Cumbre.

Servicio de Comunicaciones de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ):
coms@fundibeq.org / www.fundibeq.org

ENTREGA DE LOS GALARDONES DE LA VI EDICIÓN DEL PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD, ENMARCADA EN LOS ACTOS DE LA XV CUMBRE IBEROAMERICANA DE JEFES DE ESTADO Y DE GOBIERNO Salamanca, España, 14 de Octubre de 2005

Con ocasión de la **XV Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno**, el **pasado** viernes 14 de octubre, tuvo lugar en Salamanca (España), la ceremonia de entrega del **Premio Iberoamericano de la Calidad 2005**, a las organizaciones que han destacado por sus resultados exitosos fruto de una excelente calidad de su gestión, de acuerdo al Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.

En la presente edición 2005 han participado **14 organizaciones de 7 países** iberoamericanos, así como **más de 80 evaluadores de 11 países** y el Premio fue fallado por un **Jurado Internacional formado por expertos de 13 países**, reunido en Sao Paulo (Brasil). Son ya **más de 30 organizaciones** de diferentes países iberoamericanos las que han obtenido este Premio.



Apertura del acto de entrega del Premio Iberoamericano de la Calidad 2005, con la presencia de los Ministros de Asuntos Exteriores de los países con organizaciones ganadoras



D. Fernando CONTE, Presidente de FUNDIBEQ y Presidente de IBERIA en el acto de apertura.

El Presidente de FUNDIBEQ y Presidente de IBERIA, D. Fernando CONTE, realizó la Apertura del acto con unas palabras en las que recordó a las víctimas del huracán Stan que ha asolado Centroamérica, y seguidamente agradeció la colaboración de los evaluadores, de las Organizaciones Nacionales Asociadas y del Jurado Internacional que han participado en la presente edición del Premio. Asimismo, felicitó a las Organizaciones Ganadoras, destacando la importancia que supone la fuente de experiencias que aportan los ganadores de clase mundial a través de la difusión de sus mejores prácticas para la mejora de la competitividad del tejido económico y social de los países de Iberoamérica, así como la consolidación del Premio Iberoamericano como escalón superior de los Premios Nacionales.

La Clausura del acto corrió a cargo del Excmo. Ministro de Asuntos Exteriores de España D. Miguel Ángel MORATINOS quien destacó la necesidad de aplicar los criterios de Calidad y de Excelencia, no sólo al entorno privado sino también a las Administraciones Públicas con objeto de desarrollar países eficientes que generen riqueza y bienestar para sus ciudadanos. Felicitó a los ganadores y a las personas y organizaciones que contribuyen a hacer del premio una realidad. Asimismo agradeció a FUNDIBEQ y a sus miembros su esfuerzo y contribución al enriquecimiento de la cultura de la Calidad y de la Excelencia en Iberoamérica.



El Excmo. Ministro de Asuntos Exteriores de España, D. Miguel Ángel MORATINOS, en la clausura del acto.

En la presente edición, cinco han sido las organizaciones que han obtenido el Premio y dos las que han sido merecedoras del reconocimiento Bronce. Los representantes de estas organizaciones han recogido de manos del Ministro de Exteriores de Estado o de Gobierno de su país el correspondiente galardón.

ORGANIZACIONES GANADORAS DEL PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD 2005

Organización Pública Grande: COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD DIVISIÓN CENTRO SUR - CFE (México)



El Excmo. Ministro de Asuntos Exteriores de México, D. Luis Ernesto DERBÉZ BAUTISTA, junto a D. Julián Adolfo ADAME, Subdirector Técnico de CFE y D. Victor Javier Félix BELTRÁN, Gerente Divisional de CFE – División Centro Sur, a quienes hizo entrega del Premio.



La **Comisión Federal de Electricidad (CFE)**, es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio que fue creado el 14 de agosto de 1937, **con el propósito de “Organizar y Dirigir un Sistema Nacional de Generación, Transmisión y Distribución - Comercialización de Energía Eléctrica, sin propósito de lucro en la República Mexicana”**. Actualmente en CFE generamos, transmitimos, distribuimos y comercializamos energía eléctrica para 23 millones de clientes, lo que representa a casi 80 millones de mexicanos.

En la División Centro Sur contamos con más de un 1, 5 millones de clientes en los tres estados, y al igual que el resto de las divisiones, comenzó a implantar el sistema de calidad desde 1991 como parte del programa Institucional de Calidad de la CFE, involucrando desde el inicio a su organización sindical, el SUTERM.

A la fecha, la División Centro Sur cuenta con la certificación ISO9001:2000, ISO14000:1996 y NMX-SAST-001-IMNC-2000. Ha obtenido dos Premios Nacionales de Calidad, el Reconocimiento INTRAGOB otorgado por el Gobierno Federal a las Mejores Prácticas de Calidad y cuatro Premios CFE a la Calidad, entre otras distinciones, convirtiéndose así en una división representativa del gobierno moderno y progresista.

www.cfe.gob.mx

Organización Privada Grande: DIRECCIÓN DE LUBRICANTES Y ESPECIALIDADES ARGENTINA DE REPSOL YPF (Argentina)



D. Enrique LOCUTURA, Director General de REPSOL en Argentina, Brasil y Bolivia, recoge el Premio de manos de D. Fernando CONTE, Presidente de FUNDIBEQ y Presidente de IBERIA.

La Dirección Lubricantes y Especialidades Argentina (DL&E) es una Unidad de Negocio de Repsol YPF dedicada al desarrollo, producción, comercialización y distribución de Lubricantes, Asfaltos y Derivados en



América. La venta de 1,7 millones de toneladas anuales de producto posicionan a la DL&E en el primer lugar del mercado argentino de lubricantes y especialidades y entre las principales empresas de América.

La organización aplica en la gestión del negocio los criterios de excelencia empresarial contenidos en el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.

Ganadora del Premio Argentino a la Calidad en 1998, la DL&E ofrece al mercado una línea integral de Lubricantes. La línea automotriz comprende aceites monogrados, multigrados y grasas. Las familias de lubricantes Premium Elaion y Extra Vida han sido aprobadas y son recomendadas por los principales fabricantes de equipos a nivel mundial (Ford, Volkswagen, GM, Porsche, Volvo, Mercedes Benz, Scania, entre otros). También posee una completa línea de productos para los distintos segmentos industriales.

Repsol YPF es una compañía petrolera internacional integrada, 8° en el mundo por su nivel de reservas con una facturación del orden a los 40.600 millones de Euros y una capitalización de mercado de 31.800 millones de Euros. Tiene operaciones en más de 28 países en los cinco continentes.

www.repsolyypf.com

Organización Privada Grande: PLAMEX S.A. DE C.V. (México)



El Excmo. Ministro de Asuntos Exteriores de México, D. Luis Ernesto DERBÉZ BAUTISTA, junto a D. Alejandro BUSTAMANTE, Presidente; D. Terry Allen WALTERS, Vicepresidente Mundial de Operaciones y D. Enrique JARA TLAPANCO, Director Tecnología de Información.

Plantronics México (PLAMEX) forma parte del Corporativo *Plantronics Inc.* el cual tiene oficinas en Norte América, Europa, Asia, Oceanía, África y Latino América. Desde 1994 cotizamos en la Bolsa de Valores de Nueva York.



En la actualidad ***Plantronics México*** es líder mundial en el diseño, manufactura y venta de **auriculares (*headsets*)** que tienen el propósito de facilitar la comunicación telefónica permitiendo a sus usuarios mantener las “manos libres”.

Contamos con más de 4,000 Asociados que trabajan en 6 naves industriales con una superficie total superior a 30,000 metros cuadrados. Nuestros Sistemas de Trabajo permiten a todos nuestros asociados su participación, decidida e informada, en la mejora de los productos y procesos. La producción de PLAMEX representa el 75% de los productos que Plantronics vende a nivel mundial.

Por nuestra buenas prácticas de trabajo, hemos sido merecedores del Premio Nacional de Calidad 2004, del reconocimiento internacional “Corona Dorada 2004” otorgado en Londres, Inglaterra, de la distinción “Premio al Compromiso con la Calidad 2004” otorgado en París, Francia, y el Premio Internacional Asia Pacífico 2005. Además, por la calidad y confiabilidad de nuestros productos, hemos ganado desde 1999 el “Producto del Año” y el Premio a la Innovación”.

www.plantronics.com

Organización Privada Grande: SOCIEDAD DE FABRICACIÓN DE AUTOMOTORES, S.A. SOFASA (COLOMBIA)



La Excmo. Ministra de Asuntos Exteriores de Colombia, Dña. Carolina BARCO ISAKSON junto a D. Luis Fernando PELÁEZ GAMBOA, Presidente Director General de SOFASA y a D. Carlos M. VALENCIA FRANCO, Gerente del Departamento de Calidad Piezas de SOFASA, a quienes hizo entrega del Premio.



La Sociedad de Fabricación de Automotores S.A., SOFASA, es una compañía fabricante de automóviles, con 36 años de historia en Colombia.

Tiene dos sedes: en Chía, municipio cercano a Bogotá, donde se encuentra la sede comercial, y en el municipio de Envigado (Antioquia), donde está ubicada la planta de producción, con una capacidad de doce vehículos por hora. El 60% de sus acciones pertenece a Renault, el 28% a Toyota, y el 12% restante a Mitsui.

Sustenta su gestión en un esquema integral de mejoramiento continuo, que posee el Certificado de Calidad ISO 9001:2000; el Certificado de Gestión Ambiental ISO 14001, y el Certificado de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial bajo la norma NTC OHSAS 18001. Ha obtenido importantes exaltaciones como el Premio Nacional de Exportaciones, recibido en 2001; el Premio Nacional a la Excelencia Logística, en 2003, y el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2003.

SOFASA, ocupa el primer lugar en exportaciones de vehículos en Colombia y alcanza una participación en el mercado local de automóviles del 23,6% con la marca Renault, y en el mercado de utilitarios y pick-ups del 19,5% y 26,5% respectivamente con la marca Toyota. En el mercado andino la participación es del 11,3% con Toyota y del 7,7% con Renault. Evolución y competitividad han sido sus constantes en los últimos años, gracias a la permanente innovación, inversión en tecnología, generación de empleo y proyección dentro del país y la región.

www.sofasa.com.co

Organización Privada Mediana: GERDAU LAISA S.A. (Uruguay)



El Excmo. Ministro de Asuntos Exteriores de Uruguay, D. Reinaldo GARGANO OSTUNI, hace entrega del Premio a D. José Pedro SINTAS GARCÍA, Director Ejecutivo de GERDAU y a D. Gustavo RIPOLL LÓPEZ, Gerente Comercial de GERDAU

Gerdau Laisa S.A. es una empresa del sector siderúrgico uruguayo perteneciente al Grupo Gerdau, corporación con casa matriz en Porto Alegre - Brasil, que posee organizaciones de negocios siderúrgicos en Brasil, Resto de América del Sur y América del Norte.

Nos dedicamos a la producción de acero partiendo de la chatarra como materia prima y transformando la misma en diversos tipos de barras comerciales: redondos para la construcción (lisos, torsionados y conformados), redondos mecánicos, perfiles (ángulos y planchuelas), alambrones, alambres de alta resistencia y mallas electrosoldadas. Desde 1999, la empresa cuenta con la Marca UNIT de conformidad con las Normas ISO para los productos: hierro liso, hierro torsionado y hierro conformado. En el año 2001 obtuvo la Certificación UNIT-ISO 9001:2000 y en el año 2003 la Certificación UNIT 18001:2001 de Seguridad y Salud Ocupacional.



Hoy procesamos toda la chatarra generada en el Uruguay e importamos chatarra que es transformada en nuestra usina semi-integrada.

www.gerdaulaisa.com.uy

ORGANIZACIONES MERECEDORAS DEL RECONOCIMIENTO BRONCE

Organización Pública Grande: CENTRO INTERNACIONAL DE RETINOSIS PIGMENTARIA “CAMILO CIENFUEGOS” (Cuba)

D. Rodobaldo Obel GARCÍA BÁEZ, Director General del Centro Internacional de Retinosis Pigmentaria, recibe el Galardón de manos del Excmo. Ministro de Asuntos Exteriores de Cuba, D. Felipe PÉREZ ROQUE.



El Centro Internacional de Retinosis Pigmentaria “Camilo Cienfuegos” fue inaugurado el 20 de junio de 1992. Es el Centro Rector, que controla el desarrollo de cada uno de los Centros de Retinosis Pigmentaria, existentes en las 14 provincias del país, para la investigación y tratamiento de los más de 4.000 pacientes cubanos que padecen la enfermedad, agrupados en más de 2.400 familias. Asimismo, el centro trata a pacientes de casi 80 países, destacando por su volumen los que provienen de Brasil, México, Argentina, España y Estados Unidos.

Este centro surge por la creciente demanda de pacientes portadores de Retinosis Pigmentaria y **su función fundamental es** recepcionar y **brindar tratamiento oftalmológico especializado a personas** de otros países, **que padecen de distrofias retinianas y otras patologías oculares, según la terapéutica cubana creada por el Profesor Doctor Orfilio Peláez Molina**, científico investigador por más de 40 años en la especialidad de Oftalmología.

Este tratamiento, único en el mundo, detiene el avance progresivo de dicha enfermedad crónica, cuyas manifestaciones clínicas se expresan por la ceguera nocturna, trastornos de la visión ante cambios de iluminación, fotofobia y disminución del campo visual periférico.

Continuamos nuestro trabajo para garantizar la satisfacción de pacientes, familiares, trabajadores, proveedores y otros grupos de interés, cumpliendo nuestros objetivos con eficiencia económica y gestión total de calidad.

www.sld.cu/instituciones/retinosis

Organización Privada Mediana: CONTADORES DE AGUA DE ZARAGOZA, S.A. CONTAZARA (España)

El Excmo. Ministro de Asuntos Exteriores de España, D. Miguel Ángel MORATINOS, hace entrega del galardón a los representantes de CONTAZARA, D. Javier SANCHO, Director General y D. Isaac NAVARRO, Director de Calidad, Medio Ambiente y Prevención.





Contadores de Agua de Zaragoza S.A. (CONTAZARA) se fundó en 1984 con el objetivo de cambiar la concepción de los sistemas de medición de fluidos y cubrir las nuevas necesidades que conlleva el propio avance tecnológico. Es la apuesta por un concepto nuevo de producto, incorporando tecnología electrónica, lejos del tradicional sistema de contadores mecánicos con engranajes, y convirtiendo el equipo de medida en una herramienta para la gestión eficaz del agua.

Nuestra actividad consiste en el diseño, el desarrollo, la producción y el servicio posventa de contadores electrónicos de agua para uso doméstico, industrial y para grandes caudales y del material y software para la gestión de su información.

CONTAZARA ha contemplado como línea estratégica el desarrollar sistemas de gestión eficaces y eficientes, haciendo entender a la organización que es una herramienta útil y siempre con el objetivo de la mejora continua. Se ha desplegado el enfoque de una cuidada atención al cliente, colaborando y desarrollando proyectos conjuntamente, y dándoles soporte para que utilicen los equipos de medida como una verdadera herramienta. Otra de las estrategias de CONTAZARA ha sido centrarse en lo que verdaderamente quería ser especialista. Así, por un lado, dispone de un potente equipo de I+D+I, capaz de innovar continuamente, y por otro, unas instalaciones especialmente enfocadas a ser laboratorios de desarrollo y verificación de equipos de medida. Para el resto de procesos, con adecuadas alianzas y colaboración con proveedores, utiliza el tejido empresarial ya existente.

No acaba aquí. La evolución de la globalidad de los mercados y el imparable avance tecnológico son dos ejemplos de la continua necesidad de cambio. El proceso de mejora continua no tiene fin, y entusiasmo en CONTAZARA no falta para abordar nuevos retos y seguir siendo no solo partícipes, sino gestores y promotores del cambio.

www.contazara.es



Foto de familia, tras la entrega del Premio, de los representantes de las organizaciones ganadoras así como de Dña. Natalia GARZÓN de RENFE OPERADORA y D. Xavier VILA de BBVA (Patronos de FUNDIBEQ) y de D. Juan Luis MARTÍN CUESTA y D. Tomás ORBEA CELAYA, Presidente del Comité Ejecutivo y Director General de FUNDIBEQ, respectivamente.

La ceremonia de entrega del Premio Iberoamericano de la Calidad 2005, contó con la presencia, entre otras personalidades, de D. Jorge LEPRÁ (Excmo. Ministro de Industria, Energía y Minería de Uruguay); Dña. M^a Jesús FIGA (Excmo. Embajadora Pro-Tempore de la XV Cumbre), Dña. M^a Elisa BERENGUER, (Secretaria General Adjunta de la SEGIB – Secretaría General Iberoamericana), D. Ricardo CARDONA (Responsable de Área de Programas de Cooperación SEGIB), y Dña. Ana M^a PORTALES CIFUENTES (Responsable de Área de Nuevas Modalidades de Cooperación de la SEGIB)..

Tras el acto de entrega tuvo lugar una rueda de prensa, así como un almuerzo en el que se hizo entrega de los diplomas a los ganadores de la presente edición del Premio.

www.fundibeq.org

PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD

PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD DATOS (2000 - 2005)			
> 80 CANDIDATOS		>65 JURADO INTERNACIONAL	
ANDORRA ARGENTINA BOLIVIA BRASIL CHILE COLOMBIA CUBA	ESPAÑA MÉXICO PERÚ PUERTO RICO R. DOMINICANA URUGUAY	ARGENTINA BRASIL COLOMBIA CUBA CHILE ECUADOR ESPAÑA	MÉXICO PARAGUAY PERÚ PORTUGAL URUGUAY VENEZUELA
> 30 PREMIOS		> 800 EVALUADORES	
		ARGENTINA BRASIL CHILE COLOMBIA CUBA ECUADOR EL SALVADOR ESPAÑA	MÉXICO PANAMA PARAGUAY PERÚ PORTUGAL R. DOMINICANA URUGUAY VENEZUELA

El Premio Iberoamericano de la Calidad es un Programa Oficial de las Cumbres Iberoamericanas de Jefes de Estado y de Gobierno, administrado y gestionado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ).

Este Premio está basado en el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, de distribución gratuita a través de la página web de FUNDIBEQ www.fundibeq.org

El Premio se otorga tanto a organismos públicos como empresas privadas, de acuerdo a tres clasificaciones relativas al tamaño de la organización (grande, mediana y pequeña)

La finalidad de este Premio es contribuir cada año a elevar el nivel de competitividad de las organizaciones iberoamericanas y mejorar la imagen de sus productos y servicios, dentro y fuera de sus respectivos países.

Tan importante como el estímulo que produce alcanzar este Premio Internacional, es difundir las experiencias de estos ganadores, para que otras organizaciones puedan aprender y mejorar. Por ello, FUNDIBEQ difunde gratuitamente las buenas prácticas de los ganadores a través de su programa "Aprender de los Mejores".

El **Programa del Premio Iberoamericano de la Calidad**, se financia gracias a las cuotas de participación que abonan los postulantes y de las cuotas anuales de los miembros de la Fundación (Patronos y Asociados). Asimismo, los gastos necesarios para el desarrollo del Premio y todas las actividades relacionadas (reunión del jurado internacional, difusión de las mejores prácticas, boletín electrónico, etc) **no sería posible sin la aportación especial** y desinteresada que desde el año 2004 realiza **AENOR** (Asociación Española de Normalización y Certificación), así como también de las aportaciones de **IBERIA y RENFE OPERADORA**. Asimismo cabe destacar, este año, las contribuciones extraordinarias de **BBVA, GRUPO SANTANDER, REPSOL, TELEFÓNICA y UNIÓN FENOSA**.

Además este Premio, sería imposible sin la ayuda que, de forma desinteresada, realizan los más de 800 evaluadores de 16 países. Igualmente, son actores principales de este Premio los Organismos de Promoción de los Premios Nacionales y Regionales de la Calidad, que se indican a continuación:

Premios Nacionales

- **ARGENTINA** - FUNDACION PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD
www.premiocalidad.com.ar
- **BRASIL** - FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE (FNQ) en colaboración con ASSOCIAÇÃO QUALIDADE RS/PGQP
www.fnq.org.br
- **CHILE** - CENTRO NACIONAL DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD-ChileCalidad
www.chilecalidad.cl
- **COLOMBIA** - CORPORACION CALIDAD
www.ccalidad.org

- **CUBA** - OFICINA NACIONAL DE NORMALIZACION
www.nc.cubaindustria.cu
- **ECUADOR** – CORPORACIÓN ECUATORIANA DE CALIDAD TOTAL
www.calidadtotal.org
- **ESPAÑA** – CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN VÍA INNOVACIÓN
www.clubexcelencia.org
- **MÉXICO** – PREMIOS NACIONALES DE CALIDAD, EXPORTACIÓN Y TECNOLOGÍA
www.pnc.org.mx
- **PARAGUAY** - ASOCIACION PARAGUAYA PARA LA CALIDAD
www.apc.org.py
- **PERÚ** - CENTRO DE DESARROLLO INDUSTRIAL
www.cdi.org.pe
- **PORTUGAL** - ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE – APQ
www.apq.pt
- **URUGUAY** - COMITE NACIONAL DE CALIDAD
www.cnc.gub.uy

Premios Regionales

- **ESPAÑA** - FUNDACION VASCA PARA LA CALIDAD (EUSKALIT)
www.euskalit.net
- **ESPAÑA** – INSTITUTO ANDALUZ DE TECNOLOGÍA (IAT)
www.iat.es
- **MÉXICO** - CENTRO DE PRODUCTIVIDAD DE MONTERREY
www.cpmtty.com
- **VENEZUELA** – PREMIO A LA CALIDAD DEL ESTADO DE BOLÍVAR