



II INFORME DE LA EXCELENCIA EN ESPAÑA

2005



INDICE

1.- PRÓLOGO

Eduardo Montes, Presidente del Club Gestión de Calidad: *“Un Informe sobre Liderazgo”*.

Francisco Javier Velázquez López, Secretario General para la Administración Pública del Ministerio de Administraciones Públicas.: *“La Excelencia en la Administración Pública”*.

2.- INTRODUCCIÓN

- 2.1.- Qué es el Club Gestión de Calidad
- 2.2.- EFQM, Fundación Europea para la Gestión de la Calidad
- 2.3.- Modelo EFQM de Excelencia

3.-EXECUTIVE SUMMARY

- 3.1.- Análisis de Resultados y Conclusiones Principales

4.-DESARROLLO DEL INFORME DE EXCELENCIA

- 4.1.- Sellos de Excelencia Europea
- 4.2.- Reconocimientos EFQM
- 4.3.- European Quality Award
 - 4.3.1.- España, líder en Reconocimientos Europeos de Excelencia
 - 4.3.2.- La Enseñanza
 - 4.3.3.- La Universidad
 - 4.3.4.- Sector Público
 - 4.3.5.- La Excelencia en las Comunidades Autónomas
 - 4.3.6.- Anexos: Empresas Españolas con Premios Europeos

5.- CONCLUSIÓN

Juan Antonio Zufiría, Presidente del Comité Ejecutivo del Club Gestión de Calidad: *“El Horizonte de la Innovación”*.

1.- PRÓLOGO

“Un Informe sobre Liderazgo”

El Informe de Excelencia 2005 que el Club Gestión de Calidad presenta en su segunda edición deja patente que la difusión y aplicación de las prácticas de Excelencia en las organizaciones españolas se consolida.

El Informe recoge los datos que evidencian la posición de liderazgo de nuestro país en relación con los de su entorno y en concreto con aquellos que están en la órbita de la EFQM (European Foundation Quality Management).

Tanto en Sellos de Excelencia como en Premios EFQM, España va por delante de sus vecinos europeos, por el compromiso con la Excelencia que han mostrado los líderes de las empresas españolas y de las organizaciones del sector público, donde esta corriente se expande con rapidez.

El Club Gestión de Calidad al presentar este Informe solo puede mostrar su satisfacción y reafirmar el compromiso con su Misión, porque consideramos que como en su momento la Calidad, hoy la Excelencia es un concepto ya asumido por gran número de líderes y de organizaciones y que constituye un elemento esencial para la competitividad de las mismas. La satisfacción es doble al comprobar el compromiso de las Administraciones Públicas que han querido involucrarse más directamente en este Informe como muestra de su implicación en la aplicación de los principios de la Excelencia en el sector público.

En la difusión y aplicación de esta corriente de gestión, el Club considera esencial el papel de las organizaciones regionales que en cada Comunidad Autónoma trabajan en el día a día con las empresas locales, por lo que en esta edición el Informe dedica un apartado amplio y especial a difundir las actividades, principios y reconocimientos de estas entidades regionales.

Eduardo Montes

Presidente del Club Gestión de Calidad

La Excelencia en la Administración Pública

El Ministerio de Administraciones Públicas ha asumido un claro compromiso con los ciudadanos para mejorar los servicios que presta la Administración General del Estado. Tal compromiso se ha manifestado públicamente de varias formas. En el terreno normativo, el Real Decreto 1320/2004, de 28 de mayo, ya estableció una serie de funciones del Ministerio relacionadas con la mejora de la calidad en la gestión pública, como son la aplicación de metodologías y certificaciones, la implantación de modelos de excelencia, de sistemas de evaluación de la calidad y el fomento e intercambio de mejores prácticas.

Asimismo, se establecían explícitamente por vez primera otras funciones en materia de evaluación de las políticas públicas y de gestión de la regulación, sin las cuales resultan parciales el enfoque y los efectos de los programas de mejora de la calidad. Estas funciones se inscriben en un conjunto integrado de medidas modernizadoras, conocido como el Decálogo para una nueva Administración Pública, presentado en diversas ocasiones por el Ministro D. Jordi Sevilla. El Decálogo cubre un amplio espectro de programas relacionados con lo que podríamos llamar el factor humano (Estatuto Básico del Empleado Público y Código de Buen Gobierno, modernización de los procesos selectivos y nuevo marco de relaciones laborales), con la proximidad y accesibilidad (oficinas integrales de atención personalizada), con la administración electrónica (Plan “Conecta”), con la flexibilidad organizativa y el reforzamiento de la cooperación con las Comunidades Autónomas desde una perspectiva de co-gobernanza (Agencias Públicas de carácter Inter territorial) y, por último, con la implantación de la cultura de evaluación de resultados.

En esta última medida es en la que se incardina la Agencia Estatal de Evaluación de la Calidad de los Servicios y de las Políticas Públicas, de cuyo impacto, que no se circunscribe al ámbito interno de la Administración Pública, sino que se proyecta al conjunto de la economía española, puede dar idea el hecho de ser mencionada como un factor positivo u oportunidad de mejora en documentos tan relevantes como la Actualización del Programa de Estabilidad. España, 2004-2008 o diversos informes de la OCDE.

Para avanzar en este camino, por Orden del Ministro de Administraciones Públicas, se constituyó en mayo de 2004 una Comisión de Expertos para el Estudio y Creación de la Agencia Estatal de Evaluación de la Calidad de los Servicios y de las Políticas Públicas. Tras varios meses de trabajo, esta Comisión presentó en el mes de octubre de 2004 un informe en el que se contiene el panorama internacional, el diagnóstico de la evaluación pública en España y las recomendaciones en torno al modelo institucional y a los fines y funciones de la Agencia de Evaluación.

La Agencia de Evaluación ha abierto un escenario nuevo en lo que concierne a la mejora de la gestión pública, ya que permitirá dotar de una lógica unitaria a la pluralidad de esfuerzos e iniciativas –propia de un Estado descentralizado como el nuestro- y responder con más coherencia a la exigencia ciudadana de eficacia y transparencia en los poderes públicos. Partiendo de las ideas fuerza identificadas en el informe de la Comisión de Expertos, como son la necesidad de obtención eficiente de mejores resultados, la participación y la transparencia, la racionalización de la elección pública, la generación de innovación y productividad y la promoción de la calidad institucional, el Ministerio viene trabajando en los preparativos para la creación de la Agencia Estatal de Evaluación de la Calidad de los Servicios y de las Políticas Públicas.

Esta nueva institución constituirá sin lugar a dudas un hito en la historia de los esfuerzos para modernizar nuestras administraciones públicas. Basta fijarse en el propósito planteado de contribuir a la mejora de la acción y resultados del sector público y sus instituciones, mediante la articulación de un Sistema Público de Evaluación de políticas públicas y de mejora de la calidad de los servicios públicos, en un marco de transparencia y ética institucional. Si la Agencia llega a convertirse, como aspira su Visión, en una institución de referencia nacional e internacional en las actividades relacionadas con la evaluación de las políticas y la calidad de los servicios públicos, habremos dado un paso decisivo para que la calidad y la excelencia no sean algo episódico y disperso, sino unas características centrales de la gestión pública en España. Y en este empeño colectivo, que implica a todos los actores – públicos, privados, del tercer sector-, resultan de capital importancia iniciativas como este Informe para difundir el estado de la excelencia en nuestro país.

Francisco Javier Velázquez López
Secretario General para la Administración Pública
Ministerio de Administraciones Públicas

2.- INTRODUCCIÓN

El Informe anual de Excelencia en España es la fotografía de la situación de las prácticas de Excelencia en las organizaciones españolas y su comparación con su entorno.

Con el Informe se sitúa a las empresas y organizaciones españolas en cuanto a su Excelencia en la Gestión, única vía posible para mantener y aumentar la competitividad, especialmente en la actualidad por la irrupción del mercado global.

Este Informe se realiza teniendo como base, para la evaluación en los distintos sectores y territorios, el Modelo EFQM de Excelencia, propiedad de EFQM (Fundación Europea para la Gestión de Calidad); el modelo más completo que permite a las organizaciones establecer un sistema de gestión integral.

A partir de ese Modelo, el Club Gestión de Calidad, autor del Informe y organización representante en exclusiva en España de la EFQM, ha valorado a las organizaciones a través de los reconocimientos derivados de la aplicación de dicho Modelo, es decir los Sellos de Excelencia Europea en sus tres niveles y los reconocimientos concedidos por la fundación europea mencionada.

Para obtener una fotografía clara de distintos sectores, se exponen en este Informe, además de la información sobre los Sellos de Excelencia y los Reconocimientos (Premios y finalistas), información sobre formación en el Modelo y cursos impartidos tanto por Comunidades Autónomas como en el Sector Público.

Las principales organizaciones de la enseñanza también valoran en este Informe en qué situación se encuentran estas prácticas en su sector; y se analiza y se mide la aplicación del Modelo dentro del sector público gracias a la información facilitada por el Ministerio de Administraciones Públicas.

Este Informe ha sido elaborado por el Club Gestión de Calidad con la colaboración de organizaciones que trabajan paralelamente en la difusión de la Excelencia como las certificadoras BVQI, AENOR, SGS, Tüv Reiland, y Lloyd's Register, el Ministerio de Administraciones Públicas, el Ministerio de Educación, la Confederación Española de Centros de Enseñanza (Cece), Fere, las organizaciones de la Coalición por la Excelencia, y organizaciones regionales no inscritas en dicha Coalición por la Excelencia pero que trabajan en la misma dirección.

Se ha ampliado en esta ocasión el espacio destinado a las organizaciones regionales para dar mayor difusión a su actividad que ha crecido de forma importante en los últimos años.

2.1.- Qué es el Club Gestión de Calidad

El Club Gestión de Calidad es la organización que representa en exclusiva en España a EFQM. Fue fundado en 1991 por veintiún grandes empresas cuyos líderes comprendieron la necesidad de impulsar una organización que ayudara a las empresas españolas a ser más competitivas a través de la búsqueda de la Excelencia. En la actualidad está compuesto por 300 organizaciones tanto del sector público como del privado y de todos los ámbitos de actividad económica y social.

Los líderes de estas organizaciones lideran la economía española y comparten la cultura de la Excelencia como valor de desarrollo sostenible. El CGC está presidido por Eduardo Montes y su Comité Ejecutivo por Juan Antonio Zufiría y se ha convertido en el principal referente en cuanto a Excelencia en Gestión de los primeros ejecutivos españoles. Su actividad se centra en la formación tanto del Modelo EFQM de Excelencia como de las herramientas de gestión más avanzadas; la difusión de éstas a través de sus productos y servicios; organización de eventos; y, de modo relevante, la concesión del Sello de Excelencia Europea, en estos momentos el máximo reconocimiento en gestión empresarial en España y en Europa.

Desde hace tres años el Club es también un centro de encuentro imprescindible para los primeros ejecutivos de las organizaciones españolas que se reúnen en los Encuentros en la Cumbre de los que salen las líneas directrices de la organización.

El CGC ha impulsado en los últimos años la Coalición por la Excelencia a través de acuerdos con las organizaciones regionales más destacadas en su trabajo de difusión de la Excelencia y hoy en día está formada por Madrid Excelente, Agencia de Desarrollo Económico de Castilla y León, Club Asturiano de la Calidad, Institut d'Innovació de les Illes Balears, Fundación Valenciana para la Calidad, Fundación Navarra de la Calidad, Fundación para el Fomento de la Calidad Industrial o Desarrollo Tecnológico de Galicia, Club de Marketing de La Rioja e Instituto Andaluz de Tecnología.

El Club Gestión de Calidad se encuentra ubicado en Madrid: Avda de Burgos nº 19, 1º, 28036 Madrid. contacto: [**gestor@clubcalidad.es**](mailto:gestor@clubcalidad.es)

2.2.- EFQM, Fundación Europea para la Gestión de Calidad

La Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM®) es una organización sin ánimo de lucro formada por organizaciones o empresas miembros y creada en el año 1988 por catorce importantes empresas europeas. Es la organización europea de promoción de la Excelencia de mayor renombre en Europa y su Misión es ser la fuerza que impulsa en el continente europeo la excelencia sostenida. Asimismo, tiene como Visión un mundo en el que las organizaciones europeas sobresalgan por su excelencia.

La EFQM fomenta en Europa el establecimiento de alianzas a nivel nacional con organizaciones similares a ella a fin de promover la excelencia sostenida en las organizaciones europeas. Todas estas organizaciones colaboran con la EFQM en la elaboración de los Conceptos Fundamentales de la Excelencia y promocionan el Modelo EFQM de Excelencia.

La EFQM tiene en la actualidad 800 miembros, pertenecientes a la mayor parte de los países europeos y a la mayoría de los sectores de actividad. Esta cifra, unida a la de los miembros de las organizaciones nacionales refleja una red compuesta por miles de organizaciones en la que trabajan millones de europeos.

Según los cálculos de EFQM, en Europa hay actualmente alrededor de 30.000 organizaciones que utilizan el Modelo EFQM en los siguientes países: Austria, Bélgica, República Checa, Dinamarca, Irlanda, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Italia, Irlanda del Norte, Polonia, Portugal, Rusia, Escocia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza, Turquía, Ucrania, Reino Unido y Gales. EFQM es propietaria del Modelo EFQM de Excelencia y gestiona el Premio Europeo a la Calidad que se concede anualmente.

Desde el año 2003, EFQM está presidida por José Ignacio Wert, Director de Relaciones Corporativas de BBVA y primer español que accede a este puesto.
Brussels Representative Office
Avenue des Pléiades 15
1200 Bruselas, Bélgica. Teléfono: +32-2 775 35 11. Fax: +32-2 775 3595.
<http://www.efqm.org>. e-mail: info@efqm.org

2.3.- Modelo EFQM de Excelencia

Los reconocimientos a la Excelencia de una organización se basan en su aplicación del Modelo EFQM de Excelencia. Se trata de un Modelo flexible que puede aplicarse a organizaciones grandes y pequeñas, del sector público o del sector privado.



El Modelo regula la actividad de una compañía según nueve criterios atendiendo a una gestión global de la organización y permitiendo la comparación constante con las demás de su entorno. Esos criterios son: Liderazgo, Personas, Política y Estrategia, Alianzas y Recursos, Procesos, Resultado en Personas, Resultados en clientes, Resultados en Sociedad, Resultados clave.

El Modelo EFQM de Excelencia es un marco de trabajo no prescriptivo y establece que la excelencia sostenida en todos los resultados de una organización se puede lograr mediante distintos enfoques. El Modelo se fundamenta en la premisa según la cual:

*Los resultados excelentes en el Rendimiento general de una Organización, en sus Clientes, Personas y en la Sociedad en la que actúa, se logran mediante un Liderazgo que dirija e impulse la Política y Estrategia, que se hará realidad a través de las Personas, las Alianzas y Recursos, y los Procesos.

Es un Modelo de carácter dinámico porque parte de la premisa de que la innovación y el aprendizaje potencian la labor de los agentes facilitadores dando lugar a una mejora de los resultados.

3.- EXECUTIVE SUMMARY

3.1.- Análisis de Resultados y Conclusiones Principales

España es en la actualidad un país líder en Europa en cuanto a reconocimientos de Excelencia. De los datos recogidos en este Informe se desprende que nuestro país **ha conseguido hasta el momento el mayor número de Sellos de Excelencia Europea de todos los países que componen la EFQM.** En concreto hay 97 organizaciones españolas que han conseguido este Sello en uno de sus tres niveles, tanto del sector público como del privado. Hasta el momento, diez organizaciones han alcanzado el Sello de Excelencia Europea, nivel Excelencia 500+, el máximo nivel de estos reconocimientos.

En cuanto a Comunidades Autónomas, Navarra, Madrid y Cataluña ocupan los tres primeros lugares entre todas en cuanto a número de Sellos de Excelencia conseguidos.

Por otra parte, destacar también que España ha conseguido el 82% de lo conseguido localmente en Europa en la puntuación 400/500 y un 28% en 200+. **España es en este momento el país europeo que más premios de Excelencia Europea (concedidos por EFQM) ha conseguido,** seguido de Reino Unido y Alemania desde que se instaurara este premio en 1992. En el año 2004 se han conseguido tres premios con lo que se ha situado, en esta edición, en un segundo lugar después de Alemania.

En cuanto al **sector público** las conclusiones evidencian una propagación de prácticas de Excelencia en todo el territorio. Algunos de los datos recogidos en este informe se refieren a la existencia de más de 100 organizaciones que desarrollan auto evaluaciones. Como fruto de la aplicación del Modelo EFQM de Excelencia, **quince organizaciones de la Administración han conseguido un Sello de Excelencia Europea;** 150 funcionarios se han formado como evaluadores y hasta la fecha **2900 funcionarios han recibido formación en materia de Calidad.** Es importante destacar también la próxima creación de la **Agencia Estatal de Evaluación y Calidad de los Servicios Públicos.**

4.- DESARROLLO DEL INFORME DE EXCELENCIA

4.1.- Sellos de Excelencia Europea

El Sello de Excelencia Europea, homologado con los Level of Excellence de EFQM, es el máximo reconocimiento a la gestión y la excelencia que se concede en Europa. Las organizaciones implicadas en la obtención de este reconocimiento consiguen con ello:

Prestigio, Reconocimiento a una Gestión Empresarial, Diferenciación en un entorno competitivo y Valor Añadido para mejorar.

El Sello de Excelencia Europea se concede en tres niveles:

- CALIDAD EUROPEA 200-400 puntos EFQM.
- EXCELENCIA EUROPEA (Nivel Consolidación) 401-500 puntos EFQM.
- EXCELENCIA EUROPEA (Nivel Excelencia) >500 puntos.

- **ESPAÑA HA CONSEGUIDO EN 2004 EL 45,25% DE LO CONSEGUIDO EN EUROPA EN 400/500+ Y UN 29% en 200+.**
- **ONCE ORGANIZACIONES ESPAÑOLAS HAN CONSEGUIDO EL MÁXIMO RECONOCIMIENTO.**
- **EN ESPAÑA HAY 99 SELLOS DE EXCELENCIA EUROPEA EN SUS TRES NIVELES VIGENTES EN EL AÑO 2004.**

ORGANIZACIONES con EXCELENCIA EUROPEA
NIVEL EXCELENCIA (500+)



A3 Software

Banco Guipuzcoano

Caja Laboral Navarra

**Dirección Provincial de la Tesorería de
Valencia**

Circulación RENFE

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Red Eléctrica de España

Siemens

TNT International Express

Universitas Miguel Hernández

Universitat Oberta de Catalunya - UOC

Universitat Politècnica de Catalunya - UPC

Un total de 99 organizaciones españolas disponen en el año 2004 de un Sello de Excelencia Europea que concede el **Club Gestión de Calidad** junto con las certificadoras BVQI, SGS, TÜV, AENOR Y LLOYD'S REGISTER.

Relación de Organizaciones Españolas con Sello de Excelencia Europea

Sello Calidad Europea (200-400 puntos)

012 INFOLOCAL
AMMA RECURSOS ASISTENCIALES S.L
AUTORIDAD PORTUARIA DE GIJÓN
AYUNTAMIENTO DEL VALLE DE EGUES
BILDULAN S.COOP.
CALIDAD Y DIRECCION NAVARRA S.L.
CENTRE SOCIOSANITARI DE L´HOSPITALET
CENTRO CULTURAL PINEDA
CENTRO SAN JUAN DE DIOS
CHUS-PROGRAMA DE FORMACION ESPECIALIZADA
CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ
COLEGIO LA VALL
COLEGIO SANTA MONICA
COLEGIO GRAN ASOCIACION
COLEGIO INFANTA M^a TERESA
COLEGIO NUESTRA SRA DE LA CONSOLACION
COLEGIO SAN IGNACIO PAMPLONA
COLEGIO SANTIAGO APOSTOL
COLEGIO URSULINAS DE PAMPLONA
CONFEDERACION ESPAÑOLA DE FAMILIARES ENFERMOS DE ALZHEIMER
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD PRESIDENCIA DEL GOBIERNODIRECCION PROVINCIAL TESORERIA DE GUIPUZCOA
DIRECCION PROVINCIAL TESORERIA DE NAVARRA
ESCOLA VIROLAI
ESCOLES FRETA
ESCUELA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA
FACULTAD DE PSICOLOGIA-UNIVERSIDAD DE SALAMANCA
FARMA-LEPORI S.A.
FEEDBACK NETWORKS (VAYVEN.INFO)
FIBERLADE EOLICA S.A.
FUNDACION GAZTELAN

FUNDACION INSTITUTO SAN JOSE
FUNDACION PROYECTO HOMBRE NAVARRA
HEINEKEN ESPAÑA S.A. FABRICA DE ARANO
HORNO ARTESANO S.L.
HOSPITAL DOS DE MAIG
HOSPITAL GENERAL DE L´HOSPITALET
I.E.S DONAPEA (DONAPEA B.H.I.)
I.E.S. ITURRAMA (ITURRAMA B.H.I)
IES ALHAMA
IES BASOKO
IES BENJAMIN DE TUDELA
IES ETI TUDELA
IES MARQUES DE VILLENA
IES POLITECNICO TAFALLA
IES SANTA CATALINA
IES VALLE EL EBRO
IKASTOLA PAZ DE CIGANDA
INSTITUTO DE EDUCACION SECUNDARIA “TOKI ONA”
KUZU.S.L.
LA CAJA DE CANARIAS
LIZARRA IKASTOLA
MALACA INSTITUTO CLUB HISPANICO
MEDIATRANS
NAVASCUES OBRAS Y PUENTES S.L.
NUEVA GESTION EMPRESARIAL DE NAVARRA
ORGANIZACIÓN NACIONAL DE TRASPLANTES –MSC
RECUBRIMIENTOS PLASTICOS S.A.-REPLASA
REDUR/T.LOZANO
RENFE ESTACION DE ABANDO
SEUR OPERACIONES S.A.
SUBDELEGACION DEL GOBIERNO DE MALAGA –MAP
SUBDIRECCION GENERAL DE PERSONAL MINISTERIO DE
DEFENSA
UNIVERSIDAD CASTILLA-LA MANCHA

Sello de Excelencia Europea, nivel Consolidación

(401-500 puntos)

AGEDNA S.L.LA ATALAYA
AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS
BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA S.A.

**CEPSA REFINERÍA LA RÁBIDA
CIMA NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION S.L.
CLINICA MONCLOA
CLUB GESTION DE CALIDAD
COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE LAS MARAVILLAS
CONSTRUCCIONES SAMANIEGO S.L.
DELEGACION DE ALMERIA-AGENCIA TRIBUTARIA
DEPT. HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACION FORAL DE
BIZKAIA
DIRECCION PROVINCIAL TESORERIA DE ZARAGOZA
DIRECT SEGUROS
DRAGADOS OFFSHORE
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ARQUITECTURA TÉCNICA,
UNIVERSIDAD DE SEVILLA
INSTITUTO CUATROVIENTOS
IZAR-FENE
MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA DE PAMPLONA
SCHNEIDER ELECTRIC ESPAÑA S.A.
SOLVAY PHARMA S.A.
TELEFONICA DE ESPAÑA
TELVENT ENERGIA Y MEDIO AMBIENTE**

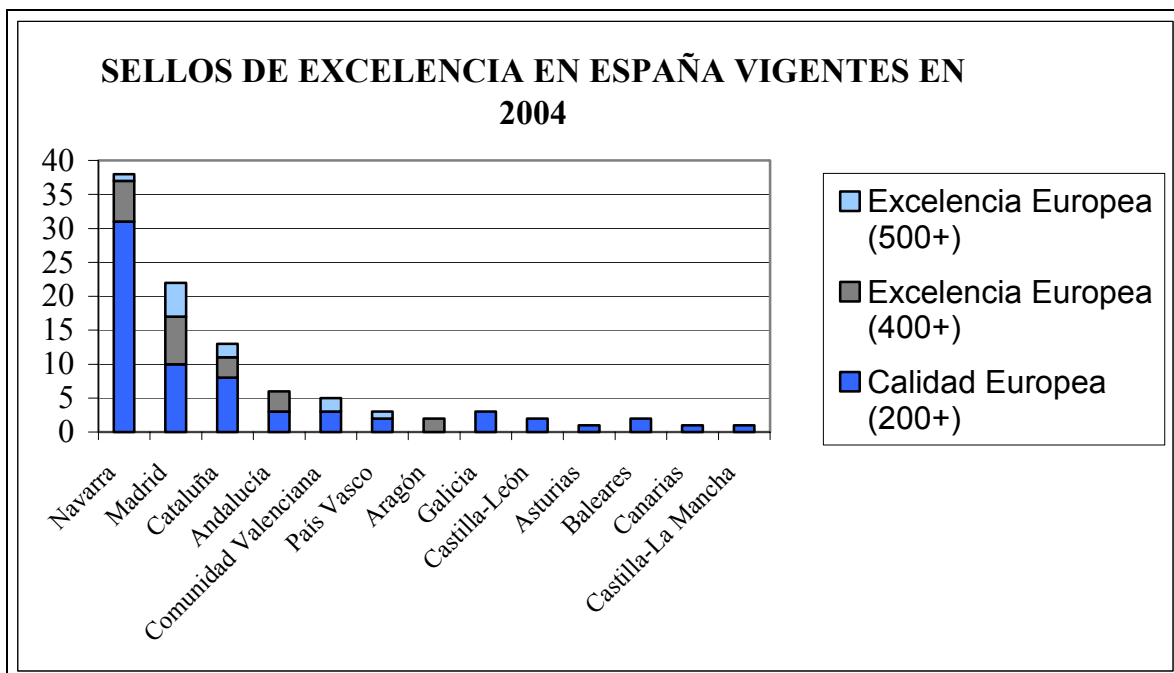
Sello de Excelencia Europea nivel Excelencia Europea

(501-600 puntos)

**A3 SOFTWARE
BANCO GUIPUZCOANO
CAJA LABORAL NAVARRA-EUSKADIKO KUTXA
DIRECCION PROVINCIAL TESORERIA DE VALENCIA
RED ELECTRICA DE ESPAÑA
RENFE –CIRCULACION
SIEMENS
TNT INTERNATIONAL EXPRESS
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNANDEZ
UNIVERSIDAD POLITECNICA DE CATALUÑA
UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

Distribución por Comunidades Autónomas

Navarra, Madrid y Cataluña, respectivamente, ocupan las primeras posiciones en cuanto a número de Sellos de Excelencia Europea vigentes a 31 de diciembre de 2004, período al que hace referencia este Informe. En todas se espera una demanda creciente de procesos de obtención del Sello.



	Calidad Europea (200+)	Excelencia Europea (400+)	Excelencia Europea (500+)	TOTAL
Navarra	31	6	1	38
Madrid	10	7	5	22
Cataluña	8	3	2	13
Andalucía	3	3		6
C. Valenciana	3		2	5
País Vasco	2		1	3
Aragón	0	2		2
Galicia	3			3
Castilla-León	2			2
Asturias	1			1
Baleares	2			2
Canarias	1			1
Castilla-La Mancha	1			1
				99

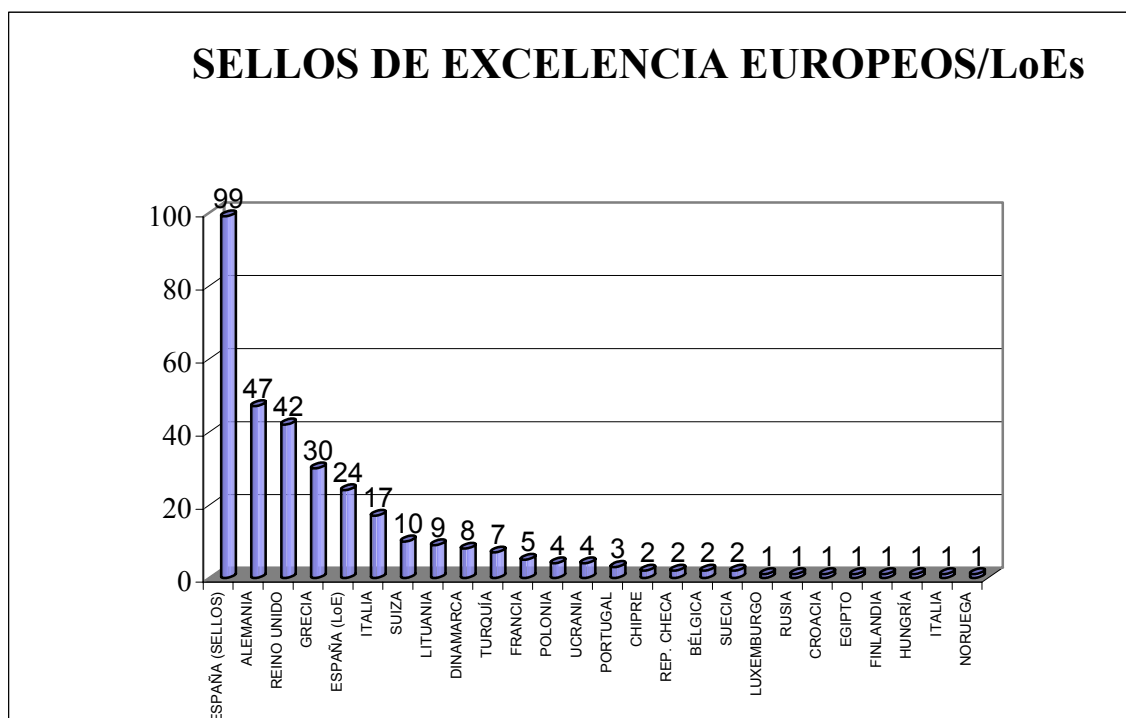
Las Q del País Vasco

En relación con los reconocimientos a la Excelencia cabe mencionar la existencia de unos reconocimientos denominados Q plata y Q oro que concede la Fundación Euskalit y que están basados también en el Modelo EFQM de Excelencia.

Los datos actuales reflejan un total de 65 organizaciones vascas que han alcanzado la Q plata (más de 400 puntos EFQM en evaluación externa), y 15 organizaciones que han alcanzado la Q oro (más de 500 puntos) tras haber obtenido antes la Q plata.

4.2.- Reconocimientos EFQM

El **Club Gestión de Calidad** gestiona el sistema de reconocimientos del Sello de Excelencia que se convalida con los Levels of Excellence de EFQM, la cual, en su sistema de reconocimiento, establece dos niveles: Committed to Excellence para organizaciones que consiguen 200+ puntos y Recognised for Excellence para aquellas que obtienen una puntuación de más de 400 puntos. Tal como indica el gráfico siguiente España ha conseguido en el año 2004 seguir en primera posición en cuanto a número total de Sellos en relación con el resto de los países europeos, seguida de Alemania y Reino Unido.

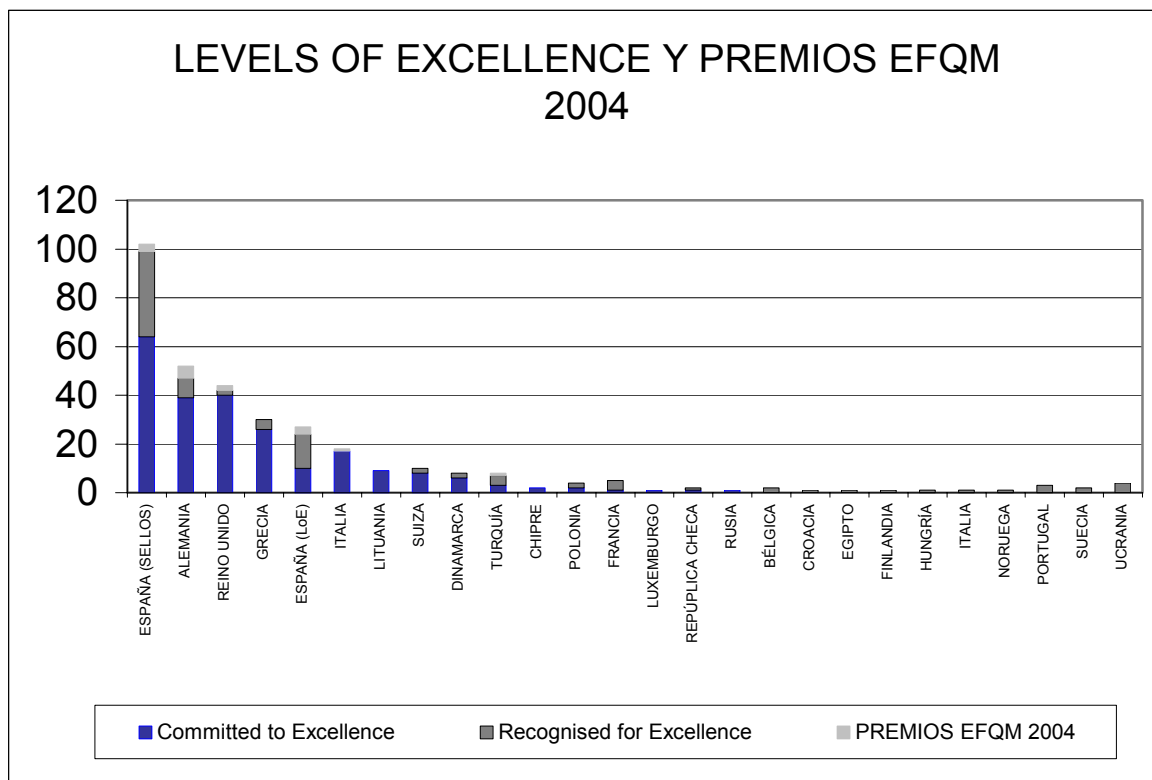


Empresas Españolas con Level of Excellence

A3 SOFTWARE	R4E
BANCO GUIPUZCOANO	R4E
BAYER DIVISIÓN DIAGNÓSTICOS	R4E
CAJA LABORAL NAVARRA	R4E
CEPSA-REFINERÍA "LA RABIDA"	R4E
COLEGIO Nª SRA. DE LAS MARAVILLAS	R4E
CLÍNICA MONCLOA	R4E
DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE VIZCAYA	R4E
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ARQUITECTURA TÉCNICA - UNIVERSIDAD DE SEVILLA	R4E
RED ELÉCTRICA DE ESPAÑA	R4E
SCHNEIDER ELECTRIC, S.A.	R4E
SOLVAY PHARMA, S.A.	R4E
TELVENT ENERGÍA Y MEDIO AMBIENTE	R4E
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ	R4E
FARMA - LEPORI, S.A.	C2E
COMPLEJO HOSPITALARIO UNIVERSITARIO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA-PROGRAMA DE FORMACIÓN ESPECIALIZADA	C2E
I.E.S. TOKI ONA	C2E
AUTORIDAD PORTUARIA DE GIJÓN	C2E
CENTRO SAN JUAN DE DIOS	C2E
IKASTOLA PAZ DE ZIGANDA	C2E
LA CAJA DE CANARIAS	C2E
LIZARRA IKASTOLA	C2E
CLÍNICA Nª SRA. DE LA PAZ	C2E

Levels y Premios EFQM

Los LoE son una escala del Sistema de Reconocimientos de EFQM que concluye con los Premios Europeos a la Excelencia. En el gráfico siguiente se evidencian las posiciones de los distintos países europeos en este ranking de reconocimientos a la Excelencia europea en el que destaca, de nuevo, la situación española. España ocupa el primer lugar en el cálculo de Levels of Excellence y Premios incluyendo los galardonados y finalistas.



Listado de Reconocimientos / LOE por países

País	Committed to Excellence	Recognised for Excellence
REINO UNIDO	40	2
ALEMANIA	39	8
GRECIA	26	4
ESPAÑA	10	14
ITALIA	17	0
LITUANIA	9	0
SUIZA	8	2
DINAMARCA	6	2
TURQUÍA	3	4
CHIPRE	2	0
POLONIA	2	2
FRANCIA	1	4
LUXEMBURGO	1	0
REPÚBLICA CHECA	1	1
RUSIA	1	0
BÉLGICA	0	2
CROACIA	0	1
EGIPTO	0	1
FINLANDIA	0	1
HUNGRÍA	0	1
ITALIA	0	1
NORUEGA	0	1
PORTUGAL	0	3
SUECIA	0	2
UCRANIA	0	4

Cabe destacar también que, de acuerdo con los datos facilitados por EFQM, los resultados sobre LoE del año 2004 son los siguientes:

RESULTADOS LoE 2004		
Concepto	EFQ M	España
		LoE
Recognised (400+ y 500+)	23	7
Committed (200+)	104	6
TOTAL	127	13

4.3.- European Quality Award

El Premio Europeo de Excelencia que concede anualmente EFQM y se entrega en su Foro anual es el máximo reconocimiento a la Excelencia en la Gestión que se concede en Europa. En el año 2004, España ha ocupado un segundo lugar en número de reconocimientos (premios y finalistas) después de Alemania lo que de nuevo vuelve a situar a las organizaciones españolas en un lugar de vanguardia en cuanto a estos reconocimientos.

País	Premios EFQM 2004	Premios EFQM 1992 – 2004
SPAIN	3	20
UNITED KINGDOM	2	16
GERMANY	5	16
TURKEY	1	12
FRANCE	0	9
HUNGARY	0	8
SWITZERLAND	0	6
ITALY	1	5
DENMARK	0	4
GREECE	0	3
BELGIUM	0	3
IRELAND	0	2

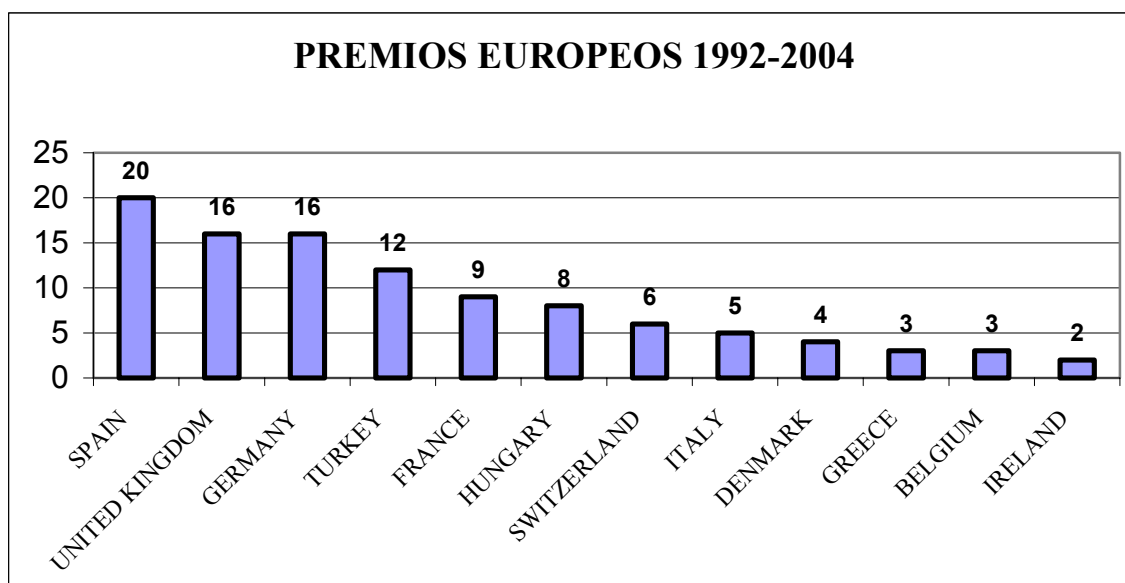
Las organizaciones españolas que han conseguido un premio o posición de finalista en la edición de los Premios 2004 son:

- **-Solvay Pharma**, finalista en la categoría de grandes organizaciones y sector público, subcategoría de grandes organizaciones y unidades de negocio.
- **-Colegio Ursulinas de Vitoria**, premio en la subcategoría de sector público por Liderazgo y constancia en los objetivos.
- **-Lauaxeta Ikastola Sociedad Cooperativa**, finalista en la subcategoría del sector público.

4.3.1.- España, líder en Reconocimientos Europeos de Excelencia

Desde que se comenzara a entregar estos reconocimientos fundados por EFQM en 1991, España ha conseguido alzarse con la primera posición en número total de reconocimientos seguida en segunda posición en la actualidad por Gran Bretaña y Alemania.

(Anexo 1: Empresas españolas premiadas desde 1992).



4.3.2.- La Enseñanza

Los centros de enseñanza en España se han sumado de forma importante en los últimos años a la difusión y aplicación del Modelo EFQM de Excelencia y tanto desde la iniciativa privada como pública, a través de los Premios a la Calidad del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, la difusión de la Excelencia en la gestión de la enseñanza ha adquirido una repercusión importante. La aplicación de este Modelo en España, en este sector, comenzó en el año 1997.

Si en el Informe del año pasado se recogían 188 centros escolares que lo aplicaban, en esta edición esa cifra aumenta al menos a 300 que, en mayor o menor grado de avance, según datos facilitados por la Confederación Española de Centros de Enseñanza y FERE, lo aplicaban a finales del año 2004. Está previsto que 85 centros hagan lo mismo a lo largo de este año 2005.

El Modelo EFQM en los Centros de Enseñanza

	Implantaciones (1)	Continuidad (2)	Horas Formación	Horas Trabajo Equipos
Finales 1997	27		810	1.890
Finales 1998	38		1.140	2.660
Finales 1999	21	20	1.230	2.070
Finales 2000	52	11	1.890	3.970
Finales 2001	37	31	2.040	3.520
Finales 2002	15	12	810	1.410
Finales 2003	20	15	1.050	1.850
Finales 2004	32	21	1.590	2.870
	242	110	10.560	20.240

(1) centros que comienzan a lo largo del año

(2) centros que continúan con una fase avanzada de trabajos

Los datos reflejados en este cuadro, facilitado por la Confederación Española de Centros de Enseñanza, reflejan cuantitativamente el avance de la aplicación de las prácticas de Excelencia en este sector en España. Las horas de formación impartidas entre el personal de este sector se han duplicado desde el año 1997 y se han llegado a duplicar en algunos años el número de horas de trabajo en equipo dedicadas a la implantación.

Los Reconocimientos

Fruto de todo ese esfuerzo mencionado son los reconocimientos en el sector como son los Sellos de Excelencia y los premios que anualmente concede el ministerio de Educación y Ciencia.

Por lo que respecta a los Sello, un total de 26 centros escolares lo han conseguido:

- Sello >200 puntos: 25 (dos de ellos ya han renovado).
- Sello >400 puntos: 1.

Se prevé que a lo largo del año 2005, 90 centros soliciten el Sello o su renovación.

En cuanto a los Premios a la Calidad en la Enseñanza, el galardón convocado por el MEC anualmente y que se decide con la colaboración del Club Gestión de Calidad, se divide en dos modalidades: Premio a la Calidad en Educación (basado en el Modelo EFQM) y el Premio a las Mejores Prácticas.

El número de centros interesados en obtener este reconocimiento ha aumentado de forma importante desde que se convocara en 1998 por primera vez. En aquel curso se presentaron 44 centros a este concurso mientras que en el curso 2003-2004, se han alcanzado los 80.

Este pasado curso, la Comunidad Autónoma que más centros admitidos ha tenido en este proceso ha sido Castilla y León con 44 centros seguido de Andalucía y Madrid con 5 cada una de ellas.

4.3.3.- La Universidad

José Luis González Quejigo, Gerente de la Universidad de Castilla-La Mancha y Coordinador del Grupo de Universidades del Club Gestión de Calidad.

El Modelo EFQM de Excelencia está convirtiéndose en un referente de la excelencia para la mayoría de organizaciones del sector público, en relación con la atención al ciudadano y la asunción de criterios empresariales. Son ya más de 90 organizaciones, sin tener en cuenta a las administraciones locales o sociedades estatales.

La propagación de este modelo ha llegado incluso al sector de la enseñanza. Igualmente se ha impulsado un grupo de trabajo coordinado por el Club Gestión de Calidad para su introducción en las Universidades Españolas. Son ya 24 Universidades entre públicas y privadas las que conforman este grupo y habiendo conseguido 5 de ellas un Sello de Excelencia.

En 1995 se inicia el movimiento de la calidad en las universidades con el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad y esto propició un impulso en ellas, pero no en aspectos de la mejora de la gestión y la excelencia, sino en la calidad de las titulaciones. Además se evidenciaba la necesidad de una mayor financiación. Este último punto suponía un freno al impulso de la calidad. Sin embargo, nacieron focos formados por equipos multidisciplinares al entender que éste era el camino del futuro y la conciencia social y la propia actitud voluntaria de los individuos generaron la génesis de los temas de calidad en las universidades.

Además de las funciones de investigación y colaboración con la sociedad, el producto final del servicio de las universidades es el Título que se ofrece y que permite al estudiante alcanzar determinado nivel profesional. Así, el modelo del Consejo de Universidades para las titulaciones fue asumido, se renunció a otras vías e incluso no llegó a tener éxito la adaptación que hizo el propio Consejo del Modelo EFQM.

Después de evaluarse al menos un 80% en algunas de las universidades y encontrarse todas por encima del 50% surgieron preguntas sobre la financiación de los resultados de la evaluación, la inexistencia de medios para avanzar hacia la excelencia, y la no evaluación del modelo de puntuaciones o criterios de deficiencias graves o leves que no informan sobre la posición del titulación en un ranking, alta, media o baja.

La respuesta se da con la creación de la ANECA, asumiendo las funciones que tenía el Consejo de Universidades y saca a la luz un nuevo modelo para evaluación y acreditación de las titulaciones, basado en el Modelo EFQM, con criterios, subcriterios, evidencias, preguntas para facilitar la reflexión y un registro de evaluadores y auditores. Sin embargo ese modelo sólo se puede aplicar a la evaluación de titulaciones, no a servicios o el conjunto de la estructura, y no llega hasta la amplitud del sistema REDER del modelo EFQM. Varias universidades han adoptado el Modelo EFQM, sin renunciar a la aplicación de los modelos específicos de la ANECA o agencias regionales. El debate de cual es mejor debe ser resuelto a nivel individual.

Sin embargo las ventajas del modelo EFQM se pueden resumir en:

- Es un modelo general, uno de los mejores, que pone énfasis en todo aquello importante para cualquier organización, cuestión olvidada por modelos específicos o singulares.
- Su conocimiento es esencial para entender otros modelos específicos basados en él.
- Los modelos generales no son incompatibles con los específicos.
- La evaluación está más desarrollada y es más precisa.
- Aporta un reconocimiento de carácter europeo que no se obtiene con los específicos.
- Es el modelo de la administración pública en España.
- Es un instrumento aplicable en los ámbitos donde las agencias no llegan.
- Se necesitan herramientas informatizadas para facilitar la evaluación como para las mejoras. En el caso de EFQM ya están implementadas por el Club Gestión de Calidad.

A pesar de la idea generalizada de las particularidades y especiales diferencias de las Universidades respecto a otras organizaciones, esto no representa la realidad. El cliente, al escoger el producto o servicio, solo observa una diferencia en las organizaciones: que sean buenas o malas, es decir, la calidad del producto o la calidad del servicio. Evidentemente, esta consideración no es suficiente para catalogar la bondad de una organización, en el sentido de no conocer la calidad de su organización o sus proyectos de futuro. Sería adecuado añadir dos nuevas variables para decidir la bondad o no de una organización, la Dirección Estratégica y la Calidad Total.

Por ello, el futuro de las universidades españolas pasa por avanzar en la excelencia en la gestión y el modelo de calidad más generalizado es el EFQM. Se ha dejado atrás la idea de considerarse diferentes al resto de organizaciones y algunas de ellas se han sometido a su reconocimiento, entre ellas la Universidad Politécnica de Cataluña, la primera en obtener el sello oro de excelencia, y le siguieron la Universidad de Salamanca, la de Sevilla, la de Castilla-La Mancha y la Universidad Miguel Hernández. Esto ha supuesto un cambio en la “cultura de la calidad” de las universidades y ya existen muchos planes estratégicos institucionales, desplegados a lo largo de toda su estructura. En definitiva, la Universidad española intenta ser una universidad de calidad contrastada, al servicio de toda la sociedad.

Actividades del Grupo de Universidades

Las actividades realizadas en el periodo iniciado en el 20 de noviembre de 2003 por el Grupo de Universidades del Club Gestión de Calidad se han manifestado en sus dos reuniones ordinarias celebradas. Se presentaron los tres grupos de trabajo de adaptación de la herramienta Perfil, en cada uno de sus ámbitos: el Grupo Universidad donde se había trabajado en los niveles de iniciación y avanzado y la elaboración de una propuesta de adaptación; el Grupo Servicios, con una labor parecida al anterior y su correspondiente propuesta y el Grupo Centros donde se puso de manifiesto una mayor problemática en cuanto a la adaptación.

Se convocaron actividades de Formación en Metodología de Autoevaluación Perfil y se identificaron universidades piloto de aplicación de Perfil, así como la formación de los Comités de Autoevaluación de cada una de las universidades. Para el año 2004 se propuso al Gerente de la Universidad de Castilla-La Mancha como nuevo Coordinador del Grupo de Universidades.

Se han elaborado dos documentos significativos asociados a la evaluación EFQM de las Universidades. Uno se refiere a la actividad de los evaluadores, y el otro a las tablas de costes de los procesos de reconocimiento para las Universidades del grupo en función del ámbito a evaluar. Asimismo se han definido los perfiles de personal que participa en las evaluaciones respecto a su colaboración como validador, evaluador coordinador, evaluador acreditado.

Asimismo se han definido propuestas de colaboración del Club Gestión de Calidad con las universidades que se plasmarían en los siguientes objetivos: captación y recuperación de universidades socias, el acuerdo de adhesión al Proyecto SwTQM, la elaboración del Informe anual de excelencia en España, el cual constituye un referente de todas las actividades relacionadas con la excelencia, la adaptación de la Guía de la Excelencia a la Universidad española, la homologación del caso práctico de Universidad para formación, y

la creación de un centro de indicadores y benchmarking sobre criterios de resultados.

4.3.4.- Sector Público

Si en el anterior Informe de la Excelencia en España se decía que “la tendencia creciente de organizaciones del sector público que aplican el Modelo EFQM y de las que se presentan a premios (...) refleja el éxito de este Modelo en relación con la atención al ciudadano y a la asunción de criterios empresariales por las organizaciones públicas”, hoy podemos afirmar que tal tendencia se está consolidando año a año.

Por lo que respecta a la Administración General del Estado superan ampliamente el centenar las organizaciones que están desarrollando procesos de auto evaluación conforme al Modelo EFQM de Excelencia, utilizando para ello la adaptación contenida en la Guía de Auto evaluación para la Administración Pública editada por el MAP¹. La auto evaluación EFQM ha calado firmemente en ámbitos administrativos como la Seguridad Social, el Catastro o la Agencia Tributaria, así como en entes públicos y sociedades estatales como Aena, Correos, Puertos del Estado, RENFE, etc.

Para 2005 está programada la incorporación de más unidades de la Seguridad Social, hasta completar prácticamente toda la red de Direcciones Provinciales, así como de 10 Subdelegaciones del Gobierno, a las que se irán sumando en años sucesivos el resto de los servicios periféricos del Ministerio de Administraciones Públicas.

En las cuatro ediciones del Premio a la Calidad en la Administración General del Estado, celebradas desde 2000, han participado un total de 41 organizaciones, resultando galardonadas 8 de ellas. En la cuarta edición, cerrada en noviembre de 2004, resultó ganadora, de acuerdo con el fallo del Jurado propuesto por el Club Gestión de Calidad, la Organización Nacional de Trasplantes, líder internacional en este campo. A las nueve organizaciones que en 2003 obtuvieron el Sello de Excelencia y que figuran en el Informe del año pasado, habrán de sumarse otras seis que en 2004 han reunido las condiciones para optar a tal reconocimiento (Direcciones Provinciales de la Tesorería General de la Seguridad Social en Asturias, Baleares, Huesca y Vizcaya; Regionales de RENFE y Plan Barajas de Aena).

En lo tocante a un elemento básico para la gestión de calidad, cual es la formación, debe resaltarse que más de 150 funcionarios han recibido a lo largo de los últimos años formación como evaluadores EFQM acreditada por el Club Gestión de Calidad. Por otro lado, a los 2000 funcionarios con formación en calidad que se mencionaban en el informe anterior hay que añadir otros 900 que la han recibido en 2004.

¹ Las cuatro ediciones, con varias reimpressiones a su vez, de esta obra también dan idea de la extensión de la práctica de la autoevaluación en la Administración Pública. Asimismo, en 2004 el MAP ha publicado un caso práctico para la Administración y su solución, validados por el Club Gestión de Calidad.

Por su parte, son también varias las administraciones de las Comunidades Autónomas en las que es una práctica habitual la auto evaluación (Madrid, Navarra, Valencia), así como la convocatoria de premios (Andalucía, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Galicia, Madrid, etc.). En lo relativo a las administraciones locales, su enumeración pormenorizada excedería los límites de este documento. Basta decir que la Comisión de Modernización y Calidad de la FEMP viene impulsando programas en este sentido, entre ellos y en colaboración con el MAP, la implantación de la auto evaluación con el CAF (Marco Común de Evaluación), adaptación sencilla del Modelo EFQM para las administraciones públicas europeas.

Por último, es importante mencionar el impulso recibido por los programas de calidad y excelencia en la administración pública como consecuencia de la próxima creación de la Agencia Estatal de Evaluación de la Calidad de los Servicios y de las Políticas Públicas, cuya misión consistirá en contribuir a la mejora de la acción y resultados en la actividad del sector público y sus instituciones, mediante la articulación de un Sistema Público de Evaluación de políticas públicas y de mejora de la calidad de los servicios, en un marco de transparencia y ética institucional.

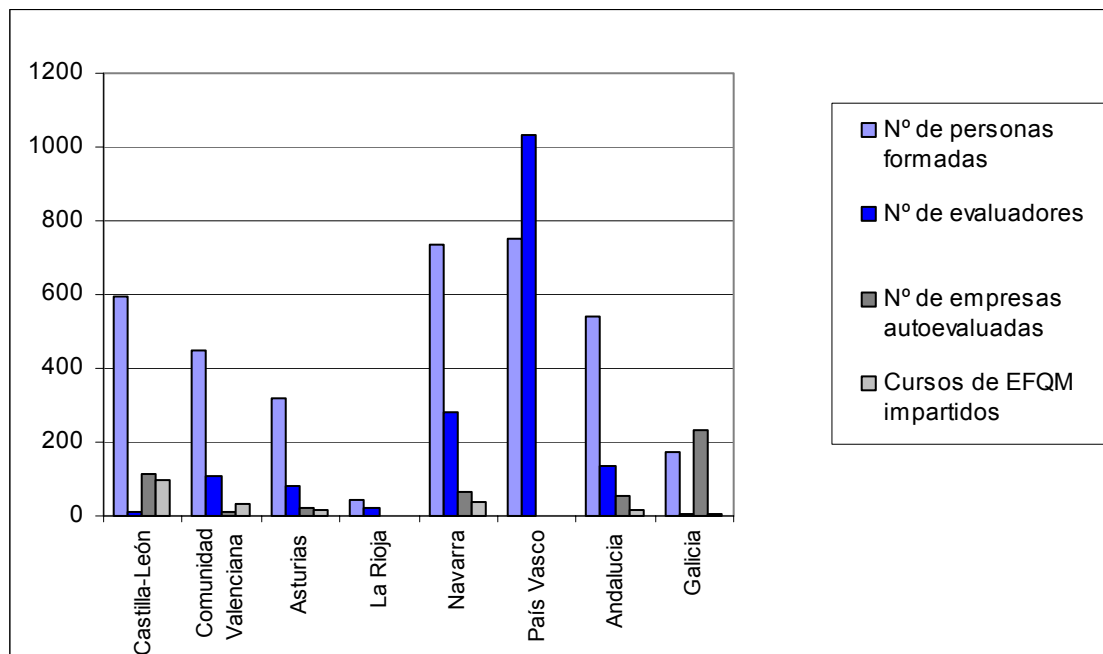
4.3.5.- La Excelencia en las Comunidades Autónomas

La difusión de la Excelencia en las organizaciones de las Comunidades Autónomas corre a cargo de una serie de entidades unidas muchas de ellas en la Coalición por la Excelencia que lidera el Club Gestión de Calidad. Esta Coalición, en el 2004, ha agrupado a la Fundación para o Fomento de Calidade industrial o Desenvolvemento Tecnolóxico de Galicia, Club Asturiano de Calidad, Fundación Navarra para la Calidad, Institut d'Innovacio de les Illes Balears, Fundación Valenciana para la Calidad, Club de Marketing de La Rioja, Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión, Agencia de Desarrollo Económico de Castilla y León, Madrid Excelente e Instituto Murciano de la Excelencia.

En la elaboración de este Informe de Excelencia han colaborado también Euskalit y el Instituto Aragonés de Fomento.

Todas ellas han aportado en este Informe los datos referentes a sus comunidades y han explicado sus propias marcas y reconocimientos y algunas han aportado un escrito institucional como muestra de su implicación en este esfuerzo.

Formación y Autoevaluación en las Comunidades Autónomas



NAVARRA

Fundación Navarra para la Calidad

Navarra, como consta en este Informe, se ha situado a la cabeza en cuanto a Sellos de Excelencia Europea obtenidos según el proceso del Club Gestión de Calidad. Alcanza esa posición con 31 sellos de Calidad Europea 200+, 6 de Excelencia Europea 400+ y 38 de Excelencia Europea 500+.

En el año 2004 la Fundación Navarra ha sido la responsable de la organización de la Conferencia de Ganadores que cada año agrupa a los vencedores del Premio EFQM de la edición anterior quienes explican sus prácticas para llegar a este máximo reconocimiento y que en esta ocasión se celebró en Pamplona. La Fundación Navarra para la Calidad convoca anualmente el Premio Navarro a la Excelencia. El pasado 14 de enero de 2005, concretamente, tuvo lugar la presentación del galardón correspondiente al año 2005. El acto contó con la presencia del Presidente de la Fundación, D. Ramón Bultó, el Vicepresidente D. Jesús Irurre, el Director D. José Ochoa y los tres ganadores de la anterior edición de 2004.

Las Bases del Premio están a disposición de todos los interesados en la web www.qnavarra.com

“Seguiremos por una senda de Liderazgo”

La Comunidad Foral de Navarra ha destacado últimamente por el dinamismo de sus entidades, tanto privadas como públicas, en gestionar con eficacia la satisfacción de sus grupos de interés.

En una pequeña autonomía española con 600.000 habitantes son todo un síntoma de ello las 1.540 certificaciones ISO 9001 y los 40 sellos europeos de EFQM que han merecido sus entidades.

El Gobierno de Navarra participa y anima estas iniciativas, convencido de que el bienestar conseguido por nuestra región se basa en la competitividad de sus instituciones y empresas. Para difundir y promover los temas avanzados de gestión creamos en el año 1999 la Fundación Navarra para la Calidad , y patrocinamos el anual Premio Navarro a la Excelencia, basado en la metodología EFQM. El Plan Tecnológico de Navarra 2004-2007 es un buen ejemplo de coordinación de esfuerzos de toda la Comunidad hacia la innovación tanto en temas de productos y procesos como en gestión, liderado por el Gobierno de Navarra. Seguiremos por esta senda de liderazgo para que todas las instituciones y empresas privadas en Navarra puedan desarrollar nuestro tradicional espíritu de trabajo dentro de los parámetros que requiere la globalización, con el fin de ganar en bienestar en dura competencia con otras regiones emergentes . Para ello apostamos por el valor añadido de nuestra gestión empresarial destacada y eficaz.

***Presidente del Gobierno de Navarra
Excmo. Sr. D. Miguel Sanz Sesma***

ANDALUCIA

Actuaciones de la Secretaría General para la Administración Pública de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía en 2004

En el marco de la estrategia de Calidad del Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios para el período 2002-2005, aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno 23 de julio de 2002, y del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, las actuaciones realizadas durante 2004 relacionadas con el Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión han sido:

Adaptación de los aspectos a considerar en la Junta de Andalucía para los subcriterios del Modelo EFQM de Excelencia en su versión para el Sector Público y las Organizaciones del Voluntariado, con objeto de representar y reflejar las singularidades y peculiaridades que caracterizan a la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos para que el

Modelo pueda ser más fácilmente aplicado. En esta adaptación figura el detalle de todos los criterios y subcriterios originales del modelo, así como de las áreas de diagnóstico adaptadas al contexto de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos. Incluye, asimismo, un glosario de términos más usuales de la excelencia y con los aspectos más distintivos de la Administración de la Junta de Andalucía relacionados con aquéllos.

Como herramienta base para facilitar de una forma sencilla la autoevaluación, se ha elaborado un **cuestionario de autoevaluación**. A través de la respuesta a una serie de preguntas se puede efectuar un diagnóstico de la organización y saber cuál es su comportamiento con respecto a los criterios que componen el modelo. Esta forma de autoevaluación permite obtener una primera fotografía sobre la situación de la organización.

Asimismo, se ha desarrollado una **aplicación informática** que permite el tratamiento de la información e identificación de los "posibles" puntos fuertes y áreas de mejora.

Se ha desarrollado el Programa de Autoevaluaciones en la Junta de Andalucía para 2004, en el que se ha dado **apoyo en diecisiete procesos de autoevaluación** en distintas Unidades Orgánicas seleccionadas previamente, entre ellas, la Dirección General de Administración electrónica y calidad de los servicios, el Instituto Andaluz de la Mujer, el Patronato de la Alhambra y el Generalife, la Secretaría General de la Consejería de Turismo, Comercio y Deportes, la Dirección General de Administración Local, una Oficina del Servicio Andaluz de Empleo, el Servicio de Atención Ciudadana de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, entre otras.

En desarrollo de los programas de divulgación y de premios del Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios 2002-2005:

- -Los días 27 y 28 del mes de octubre de 2004 tuvo lugar el I Congreso de Excelencia y Calidad de la Junta de Andalucía.
- -Se han elaborado las siguientes publicaciones: Memoria de una unidad administrativa de la Junta de Andalucía, para su evaluación con el Modelo EFQM; Herramientas de Calidad. Herramientas de análisis y resolución de problemas; y Técnicas de Gestión de la Calidad en la Administración Pública.
- -Se ha convocado la **I Edición de los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica** de la Junta de Andalucía, correspondientes al año 2004, con tres modalidades: Premio a la Excelencia, Premio a las Mejores

Prácticas (categoría Calidad de Servicios y Administración Electrónica), y Premio a las Mejores Sugerencias de los empleados públicos. La evaluación de las candidaturas está basada en el Modelo EFQM de Excelencia en la gestión y el enfoque REDER. La presentación de la I Edición de los Premios se realizó en el I Congreso de Excelencia y Calidad de la Junta de Andalucía. Con posterioridad durante diciembre 2004 a enero 2005 se realizaron 8 presentaciones en las respectivas provincias de la Comunidad Autónoma.

En el desarrollo del Programa de Formación, durante 2004 se desarrollaron 11 cursos relacionados con la calidad, con la siguiente distribución:

- 2 Cursos de Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión: Autoevaluación;
- 2 Cursos del criterio 5 del Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión: Gestión por procesos;
- 1 Curso de Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión y la ISO 9001:2000;
- 1 Curso del criterio 3 del Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión: trabajo en equipo;
- 4 Cursos de Técnicas de Gestión de la Calidad; y 1 Curso de ISO 9001:2000.

A los cursos asistieron 240 funcionarios de la Junta de Andalucía.

Por último, dentro del Programa de Cartas de Servicios, se han elaborado durante 2004 cincuenta cartas de otras tantas unidades, como la Dirección de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, el Centro Andaluz de Arte Contemporáneo, la Administración Tributaria, el Servicio de Flora y Fauna, el Servicio de Arquitectura y Vivienda, el Fondo Andaluz de Garantía Agraria, el Instituto Andaluz de la Mujer, el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y el Servicio de Documentación y Publicaciones de la Consejería de Turismo, Comercio y Deportes, entre otras. En dichos documentos se establecen los estándares de calidad a los que la Junta de Andalucía se compromete y los indicadores que los miden.

***Pedro Pérez González –Toruño,
Secretario General para la Admon Pública, Consejería de Justicia y
Administración Pública de la Junta de Andalucía***

ANDALUCIA

Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión

En Andalucía se viene convocando anualmente desde el año 2000 el Premio Andaluz a la Excelencia, por parte de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. Tiene dos categorías: PYMES y Grandes Empresas aunque se pueden presentar también empresas u organismos públicos. Se conceden un Premio a la Excelencia Empresarial para cada una de las dos categorías, y además existen Menciones Especiales a las Mejores Prácticas para algunas de las empresas Finalistas a Liderazgo, Gestión de los Recursos y Gestión de los Procesos. Existe un primer Proceso de Evaluación a nivel técnico que toma como base el Modelo EFQM y una decisión final por parte de un Jurado para otorgar los Premios y Menciones Espaciales entre las empresas finalistas.

Un 80% de la puntuación global de cada empresa está basada en la evaluación de una Memoria de Actividades y Resultados estructurada con respecto a los 9 criterios del Modelo EFQM, un 10% basado en la implantación y certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad, un 5% basado en la implantación y certificación de Sistemas de Gestión Ambiental, y un 5% basado en la implantación de Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral.

El Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión presta apoyo técnico en la organización del Premio Andaluz a la Excelencia, además de formar y preparar tanto a las empresas candidatas, como a los Evaluadores del proceso, reunidos en torno al Club de Evaluadores del Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión.

Por otra parte, presta apoyo técnico en la organización de los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica, además de formar y preparar tanto a los órganos, organismos y unidades de la Administración general de la Junta de Andalucía candidatos, como a los Evaluadores del proceso, reunidos en torno al Club de Evaluadores del Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión.

Por otra parte, el aumento del interés entre las organizaciones regionales en la búsqueda de la excelencia se plasma en el aumento de cursos impartidos que pasan de 120 en 2002 a 226 en el 2004; y en el de evaluadores que van de 25 en el 2000 a 133 en el 2004.

CASTILLA Y LEÓN **Agencia de Desarrollo Económico**

Plan de Excelencia 2000 – 2005

El Plan de Excelencia de Castilla y León comenzó su andadura en el año 2000 promovido por la Agencia de Desarrollo Económico de Castilla y León. Ya desde su primera edición la ADE contó como copromotores con el Consejo Regional de Cámaras de Castilla y León y con la Confederación de Organizaciones Empresariales de Castilla y León. En el diseño y puesta en marcha se contó, desde sus inicios, con el asesoramiento técnico del Club Gestión de Calidad, quien continúa colaborando hasta la actualidad.

No obstante con anterioridad a esa fecha desde la ADE se venían promoviendo diversas actuaciones en la línea de promoción de la Excelencia que, en función de los resultados, se transformaron en ese año 2000, en un plan estructurado y coordinado.

En el momento actual no existe Club de Evaluadores o similar, ya que en la primera edición del Premio Castilla y León a la Excelencia se contará con evaluadores pertenecientes al Club de Evaluadores del Club Gestión de Calidad. No obstante, está previsto que en las próximas ediciones del Premio se cuente con Club de Evaluadores propio.

Por otro lado, el Plan de Excelencia cuenta actualmente con varios equipos de consultores que desarrollan los diversos programas con la supervisión técnica del Club Gestión de Calidad.

IV edición del Plan

Los elementos más relevantes del Plan son los siguientes: La representatividad de los promotores, la adaptación metodológica para empresas que se inician, el enfoque práctico y dirigido a la obtención de resultados, el grado de implicación de las grandes empresas y su capacidad de inducción, la complementariedad entre programas y sus posibles sinergias, la evaluación continua de los programas y el uso de diversos soportes divulgativos: VISIÓN especial, publicación de resultados, jornadas de presentación y de cierre, presentaciones de casos, información en Internet, ...

Por programas, la descripción es la siguiente:

Programa I – Iniciación y Consolidación de la Excelencia como Sistema de Gestión. I EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

OBJETIVO: Apoyar a las empresas participantes para que desarrollen sucesivos Planes de Mejora en sus negocios, consiguiendo en la práctica ser mejor gestionadas cada día y aumentar realmente su competitividad.

Programa II – Implantación del Modelo EFQM de Excelencia Empresarial

OBJETIVO: Apoyar la implantación, por parte de las empresas, del Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión Empresarial, y favorecer así el aumento real de su competitividad.

Programa III – La “Cadena de Empresas Inductoras”

OBJETIVO: Integrar activamente a las Grandes Empresas en el Plan y aprovechar su potencial para “inducir” a las Pymes a recorrer el camino de la Excelencia en la gestión empresarial.

La **Misión** del grupo es:

“Fomentar la excelencia en la gestión de empresas y organizaciones, en el marco del Plan Calidad de Castilla y León, a través del intercambio de las mejores prácticas de empresas líderes y el apoyo para su difusión e implantación, a fin de incrementar la competitividad y calidad del tejido económico – social de la Comunidad”.

Programa III – Red regional de intercambio de las “mejores prácticas”

OBJETIVO: Apoyar la mejora de la competitividad de las pymes de Castilla y León mediante el análisis, desarrollo e implantación de nuevos métodos y herramientas de trabajo, innovadores en las pymes del sector y basados en el intercambio de las Mejores Prácticas.

Programa V - Certificaciones ISO y similares

OBJETIVO: Apoyar el desarrollo de Sistemas de Calidad como componente de la Excelencia Empresarial, y promover la obtención de las correspondientes certificaciones emitidas por parte de organismos competentes.

Las novedades más significativas de esta nueva edición son:

- Convocatoria del **I PREMIO CASTILLA Y LEÓN A LA EXCELENCIA** .
- El Premio tiene dos categorías: PYMES y GRANDES EMPRESAS, así como cuatro Menciones Especiales a buenas prácticas en: Liderazgo, Gestión de los recursos, Gestión de personas y Responsabilidad Empresarial. Está prevista la entrega de galardones de este I Premio a la Excelencia en el mes de septiembre de 2005 coincidiendo con la celebración de la Conferencia de Ganadores del Premio Europeo.

- Despliegue de actuaciones dirigidas a la **EMPRESA FAMILIAR** – actuaciones basadas en las particularidades propias de este tipo de empresa y el elevado porcentaje que estas empresas representan en el tejido económico de la región.
- Abordar la promoción de la Excelencia desde sectores con problemáticas específicas como: logística, industrias agroalimentarias ...
- Promoción del uso de **HERRAMIENTAS DE APOYO** para el despliegue del Modelo EFQM en las empresas.
- Puesta en marcha del **FORO VIRTUAL DE EMPRESAS INDUCTORAS** – foro de trabajo colaborativo entre las grandes empresas integrantes en el programa, que además sirva de lugar de encuentro con las pymes de la región con cuyo desarrollo se sienten comprometidas.

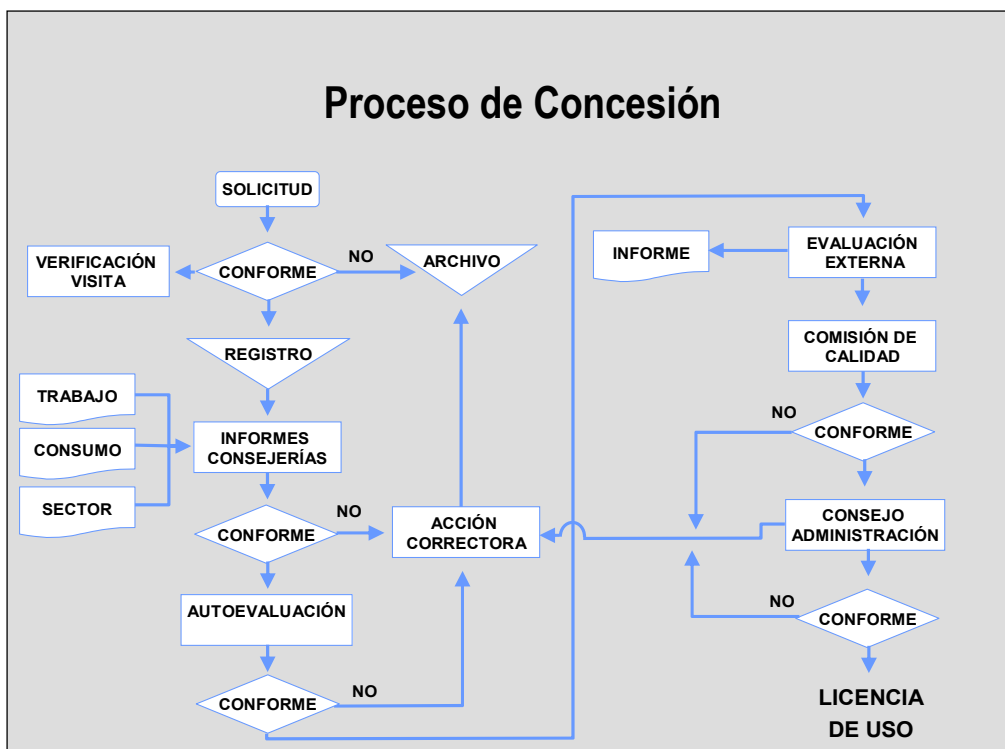
COMUNIDAD DE MADRID Madrid Excelente

Madrid Excelente, S.A.U., es una empresa pública cuya titularidad pertenece a la Comunidad de Madrid. Su Consejo de Administración está compuesto por el propio Consejo de Gobierno de la Comunidad y presidido por su presidenta: la Excm. Sra. Dña. Esperanza Aguirre Gil de Biedma. Tras depender de la Consejería de Presidencia, se inició esta legislatura en nuevo emplazamiento, dentro de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Justicia e Interior.

Criterios de Concesión de la Marca Madrid Excelente

La Sociedad Madrid Excelente cuenta con un modelo de gestión propio y cuyo proceso de implantación (Figura 1) culmina con la concesión de la Marca de Garantía Madrid Excelente a la gestión empresarial, de acuerdo con dicho modelo. Este modelo se basa en el Modelo Europeo de Excelencia.

Sin embargo, buscando crear una herramienta para diferenciarse aún más a nuestras empresas licenciatarias del resto de organizaciones que operan en los diferentes sectores de actividad empresarial madrileña, se han revisado y actualizado los criterios de concesión aglutinando los conceptos más vanguardistas y que, siendo compatibles con el resto de los modelos de Excelencia existentes (como el modelo de autoevaluación EFQM), presenten rasgos característicos propios de una institución como la Comunidad de Madrid.



Desde el punto de vista técnico, estos criterios se reparten en tres grandes módulos: EXCELENCIA, SOSTENIBILIDAD Y CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES. Cada uno de los módulos está compuesto por una serie de “conceptos” y, a su vez, cada uno de estos “conceptos” tiene asociada una serie de afirmaciones permitiendo a las empresas realizar su propia autoevaluación, como herramienta útil para conocer, no sólo su posicionamiento actual, sino también los avances realizados en los sucesivos años. Los criterios que componen el Módulo de Excelencia se basan en los 8 conceptos fundamentales de ésta y, para el desarrollo de este módulo, hemos contando con la participación del Club Gestión de Calidad.

El Módulo de Sostenibilidad se fundamenta en 3 conceptos principales: dimensión económica, dimensión ambiental y dimensión social. Los criterios de este Módulo han sido elaborados en estrecha colaboración con el Club de Excelencia y Sostenibilidad y con Forética (Foro para la Evaluación de la Gestión Ética). Por último, el Módulo sobre Confianza de los Consumidores se compone de criterios basados en los conceptos como: marketing, venta del producto o prestación del servicio, características del producto o servicio o garantía y soporte. En este caso, para la elaboración de dichos criterios han intervenido representantes de la Asociación Española para la Calidad (AEC).

Empresas Licenciatarias de la Marca Madrid Excelente

En la actualidad Madrid Excelente cuenta con 141 empresas licenciatarias de nuestra Marca de Garantía, de todo tipo de sectores y tamaños: grandes multinacionales o pequeñas pymes de sectores tan diversos como las telecomunicaciones y nuevas tecnologías, la sanidad, el transporte o la alimentación. Y, muy especialmente, empresas de servicios (un 30% aproximadamente).

Además, cuenta con 33 evaluadores homologados por Madrid Excelente pertenecientes a distintas empresas de consultoría y certificación en temas de Excelencia y Calidad. La previsión de nuestra Sociedad sobre el número de empresas que obtendrán la Marca de Garantía “Madrid Excelente” para los próximos dos años es de 50 nuevas organizaciones.

Otras actividades de Madrid Excelente

Entre las actividades desarrolladas cabe destacar las siguientes: La Comunidad de Madrid ha entregado en tres ocasiones los “Reconocimientos a la Calidad en Madrid” en tres categorías: personas, organizaciones y empresas. Promovidos en su día por la Consejería de Presidencia a través de Madrid Excelente y la Dirección General de Calidad de los Servicios, y actualmente, por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Justicia e Interior se otorgan a aquellas organizaciones y figuras que, dentro de la Comunidad de Madrid, son ejemplo en cuanto a su promoción de la cultura de la Calidad para el resto de empresas de la región.

Acuerdos

Se han firmado acuerdos de colaboración con las principales organizaciones empresariales de Madrid de cara a la promoción de la Excelencia y a la difusión del Modelo de gestión y la Marca Madrid Excelente entre las empresas de Madrid como CEIM o Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid, además de asociaciones y colegios profesionales. Las organizaciones con la Marca Madrid Excelente forman parte de un Foro de Excelencia que cuenta con importantes ventajas promocionales y formativas: Promoción: a través de campañas de comunicación en prensa, radio y televisión, así como en cartelería urbana diversa. En este sentido, se han llevado a cabo 3 importantes campañas de comunicación, que con lemas como: “En Madrid se reconoce la Calidad” o “Hablamos de Calidad”, han servido de instrumento de promoción inigualable a las empresas embarcadas en el reto de la Calidad en Madrid.

En cuanto a la organización de eventos, Madrid Excelente organiza diferentes actos encaminados a la promoción de sus empresas, así como a estrechar lazos de colaboración entre ellas, como jornadas sectoriales o la organización de congresos cuyo tema central sea la Excelencia.

Así, en el 2004 hemos celebrado la segunda edición del Congreso de Excelencia y Calidad de la Comunidad de Madrid que, con el título central de “La Excelencia Avanza”, ha buscado ser un lugar de encuentro para empresarios y Administración y de conocimiento de las últimas tendencias en gestión de Calidad. El rotundo éxito de convocatoria de este Congreso lo avala una participación de más de 1200 asistentes acreditados, 12 mesas paralelas (en las que se trataron temas como las nuevas tendencias en Certificación o las últimas actuaciones de los principales centros de Excelencia del país) y el medio centenar de expositores que acudieron al mismo.

Formación

La organización realiza cursos, jornadas, seminarios además de una serie de cuadernos informativos, denominados cuadernos por la Excelencia que, preparados por importantes expertos, informan a nuestras organizaciones licenciatarias, sobre temas de actualidad como la protección de datos en la empresa.

Ferias

Madrid Excelente participa en las principales ferias celebradas en la Comunidad de Madrid, a través de un acuerdo de colaboración con IFEMA (Feria de Madrid). También ha estado presente en otras ferias y muestras de carácter nacional e internacional, como la muestra “Madrid Región Excelente” en Febrero de 2002 que fue organizada por Madrid Excelente y con la que la Comunidad de Madrid se presentó en la sede del Parlamento Europeo.

Boletín

Con el objeto de informar de las actividades a las empresas licenciatarias, desde Madrid Excelente se ha creado el boletín ONLINEXCELENTE. Con ello se pretende mantener una comunicación fluida y constante con todas ellas.

Próximas actuaciones

Madrid Excelente es consciente de que el motor de la economía es la pyme. Sin embargo, en muchos casos, las acciones tendentes a la implementación de criterios de Excelencia parece que es patrimonio de organizaciones de gran tamaño. Por ello, se van a desarrollar las herramientas necesarias para poder prestar servicios a estas organizaciones que cuentan con menos recursos, pero a las que se exige la misma adaptación al entorno que a las grandes organizaciones, con las que, incluso, deben competir. Así, Madrid Excelente se ha embarcado en el proyecto de la FUNDACIÓN MADRID POR LA EXCELENCIA, sin ánimo de lucro, cuyo Patronato estará formado por la propia Sociedad; Empresas Licenciatarias; Organizaciones Camerales; Universidades; Organizaciones que Promueven la Excelencia en la Gestión y Colegios Profesionales.

Entre los Planes y Acciones más destacados que esta Fundación va a desarrollar, está la creación de la figura del Agente de Calidad; el desarrollo de Servicios de Información, Difusión o un Plan Integral de Formación, con lo que se pretende llegar a ese núcleo de empresas que están dando sus primeros pasos en el ámbito de la Calidad, pero que aún no reúnen los requisitos para optar a marcas como "Madrid Excelente". Por tanto, esta Fundación sería un claro complemento a la marca de garantía, puesto que se podrían aprovechar las sinergias generadas por las empresas líderes en Calidad.

BALEARES

Institut D' Innovacio de les Illes Balears

El Institut D'Innovacio de les Illes Balears (IDI) es miembro de EFQM desde el año 2001 y ORA del Club Gestión Calidad, y está comprometido en la mejora de la gestión de las empresas y organismos públicos de las Islas Baleares. Las actuaciones llevadas a cabo son las siguientes:

- Premio Balear de Excelencia en la gestión:

El pasado 12 de noviembre de 2004 se celebró el acto de entrega de la II edición del Premio Balear de Excelencia en la gestión, en el Conservatorio de Música de Palma, donde se reunieron 450 personas.

- Categorías:

- Premio de Oro: entidades que superen los 500 puntos.
- Premio Plata: entidades que superen los 400 puntos.
- Reconocimiento: entidades que estén entre los 250 y 400 puntos.

En esta edición 6 han sido las organizaciones que han recibido el diploma de Reconocimiento:

- Ares Gestión Urbanística, Direcció General de Salut Pública, Grup Fer, Platges de Calvià, UCO Sa Pobla, Fundació Hospital de Manacor.

Ha habido dos organizaciones merecedoras del mayor reconocimiento, el Premio Oro: Amadip-Esment, Eurest .

- Balears Excel·lent

La Conselleria de Comerç, Indústria i Energia, a través del IDI ha creado la marca Balears Excel·lent. Balears Excel·lent es el paraguas de la excelencia en el mundo de la mejora de la gestión en las Islas Baleares. Engloba el Plan de Excelencia en la gestión que pretende la aplicación del Modelo EFQM en 25 organizaciones públicas y privadas. Para ello se ha creado el Club de Evaluadores EFQM del IDI, con personas cualificadas para realizar evaluaciones en las organizaciones que así lo soliciten.

Este Plan incluye las siguientes fases:

Fase 0. Sensibilización:

- Visitas de los técnicos del IDI a las empresas para conocer su situación y animarles a que se adhieran al programa.
- Jornadas técnicas con experiencias prácticas de empresas excelentes.

Fase 1. Evaluación inicial. La organización contará con el equipo evaluador para conocer el grado de implantación del modelo.

Fase 2. Desarrollo del plan de mejoras. La organización deberá desarrollar un plan de mejora, con la ayuda de un consultor si es necesario.

Fase 3. Evaluación de revisión. La organización contará con el equipo evaluador para conocer el grado de mejora en relación al modelo.

Fase 4. Edición del Catálogo de Empresas Excelentes. Las organizaciones que hayan obtenido 250 puntos podrán formar parte del Catálogo que será promocionado por el Gobierno de las Islas internacionalmente.

Fase 5. Candidatura al PBEG (edición 2006)

ASTURIAS

Club Asturiano de Calidad

Durante los últimos 5 años, el Club Asturiano de Calidad ha dado un salto cualitativo y cuantitativo enorme: formación y sensibilización en el modelo EFQM han sido las claves durante estos años para concienciar a la sociedad empresarial asturiana del camino que se debe seguir para que sea cada vez más competitiva en nuestro país incluso en Europa. La creación de la Red Asturiana de Evaluadores formada por 79 altos y medios cargos de empresas asturianas y el desarrollo del Proyecto de Sensibilización en el modelo EFQM, contribuyeron a dar este cambio más allá de la gestión de calidad, es decir, en el camino a la excelencia.

Sin embargo, el Club Asturiano de Calidad necesitaba ir un paso más allá, con lo que desde septiembre de 2004 comenzamos a desarrollar el proyecto "MISIÓN EMPRESAS EXCELENTES" en el que 16 organizaciones asturianas están preparándose para obtener finalmente en este 2005 un Sello Bronce de Excelencia sumándose así al sello bronce de la Autoridad Portuaria de Gijón.

Confiamos en continuar este ritmo imparable y convertir al principado en una región Excelente.

GALICIA

Fundación para o Fomento de Calidade Industrial o Desenvolvemento Tecnológico de Galicia

La Fundación para o Fomento de Calidade Industrial o Desenvolvemento tecnológico de Galicia es la organización regional, adscrita a la Coalición por la Excelencia, que lidera este movimiento en esta Comunidad Autónoma.

En ese sentido se han plasmado algunas iniciativas en los últimos años como la creación del Premio Soluziona a la Excelencia Empresarial, a iniciativa de la entidad consultora Soluziona. Al amparo de ese premio se ha creado el Foro de la Excelencia. También se convoca el Premio Transfonterizo a la Excelencia Empresarial a iniciativa de la Confederación Empresarial de Ourense a través de su Foro para la Excelencia Empresarial.

LA RIOJA

Club de Marketing La Rioja

El Club de Marketing de La Rioja es uno de los socios más recientes de la Coalición por la Excelencia. Su inclusión en esta agrupación es una de las iniciativas que indican la voluntad del sector empresarial e institucional de esta Comunidad Autónoma de sumarse a esta corriente de la Excelencia.

La valoración que podemos hacer es que el esfuerzo que se ha desarrollado en La Rioja en los dos últimos años ha servido para que el Gobierno se plantee la necesidad de crear una fundación para la excelencia con la colaboración de todas las organizaciones empresariales.

La previsión de Sellos de Excelencia Europea en los próximos años es de aproximadamente 15 de acuerdo con el desarrollo de un programa de implantación del modelo presentado al Gobierno regional.

COMUNIDAD VALENCIANA

Fundación Valenciana de la Calidad

La Fundación valenciana de la Calidad (FVQ) es una organización que nace a propuesta de la Conselleria de Industria y Comercio el 30 de marzo de 1998 con el fin de dar un impulso a la cultura de la calidad en respuesta a las necesidades del tejido empresarial de la Comunidad valenciana.

Esa decisión fue el fruto de un intercambio de experiencias y de la investigación de la Generalidad Valenciana, a principios de 1996, entre organizaciones regionales, nacionales y europeas de modo que se toma conciencia del valor de la calidad como factor estratégico para lograr la competitividad de las empresas.

La FVQ es miembro de la Coalición por la Excelencia y Valencia ha sido organizadora de la Conferencia de Ganadores europeos.

CATALUÑA

Centre de Suport a l'Excel·lència

Si bien en Cataluña hay diversas instituciones que promueven el Modelo de Excelencia de EFQM, en particular el CIDEM, que gestiona los premios a la Calidad de la Generalitat de Catalunya, basados en el modelo de EFQM, no ha habido hasta ahora un ente coordinador de las diferentes iniciativas.

En estos momentos, el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Cataluña en el terreno institucional y el Institut Català de Tecnología en el aspecto operativo están impulsando la creación de un "Centre de Suport a l'Excel·lència".

La misión del CSE es "contribuir a crear una cultura de excelencia en la gestión que ayude a las empresas y organizaciones catalanas a ser más competitivas y socialmente responsables". Para esta finalidad usará el Modelo de Excelencia de EFQM y se integrará en la Coalición para la Excelencia del Club Gestión de la Calidad.

Actualmente se ha creado un Consejo Asesor, formado por personas con la doble condición de expertos y de representantes de la administración, las universidades y de empresas y organizaciones de diferentes sectores. Con su ayuda se está elaborando un primer plan estratégico que tenga en cuenta todas las partes interesadas identificadas.

Los contactos mantenidos hasta el momento permiten el optimismo por cuanto nos demuestran que una iniciativa como ésta era esperada.

ARAGÓN

Instituto Aragonés de Fomento

El Instituto Aragonés de Fomento, dependiente de la Diputación General de Aragón, es la organización de esta Comunidad Autónoma dedicada a potenciar la Excelencia en la gestión integral de la empresa. El IAF quiere destacar la existencia del Premio que convocan anualmente.

Premio a la Excelencia Empresarial en Aragón

El objetivo del Premio a la Excelencia en Aragón, iniciado en 1997, es distinguir a las PYMES y a las grandes empresas que hayan emprendido acciones destacables para mejorar su gestión. Los criterios de evaluación para la concesión del galardón están basados en el Modelo Europeo de Excelencia y en el prestigioso Premio a la Calidad de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

Las empresas que optan por presentarse al Premio obtienen ventajas como las siguientes: Medición de su grado de avance hacia la calidad total por parte de expertos independientes; Ejercicio de reflexión para el equipo directivo; Motivación para el equipo humano; Mejora de la imagen de la empresa. El proceso del premio culmina en la ceremonia de entrega del Premio a la Excelencia Empresarial en Aragón.

De las 27 empresas inscritas en la edición 2004, 13 empresas presentaron candidaturas y fueron evaluadas. Las empresas consultoras externas previamente homologadas visitaron a los candidatos para elaborar los informes de evaluación que determinaron las 7 empresas finalistas así como el posterior fallo final del jurado.

El Jurado, presidido por el Director Gerente del Instituto Aragonés de Fomento, ha estado compuesto por: gerentes de las empresas ganadoras del premio del año 2003 en cada una de las dos categorías, representantes de la Asociación Española de la Calidad, del Club Gestión de Calidad y de la Universidad de Zaragoza, gerentes de dos empresas pertenecientes al Club de los 400 Puntos.

Los ganadores de la octava edición del Premio a la Excelencia Empresarial en Aragón, una iniciativa del Programa EMPRESA que promueve el Instituto Aragonés de Fomento han sido: CONTAZARA S.A. E INDUSTRIAS QUIMICAS DEL EBRO S.A. EX AEQUO en la categoría de PYMES, y TELTRONIC S.A.U. en la categoría de Grandes Empresas.

Los finalistas en esta edición del Premio han sido los siguientes:

- Categoría de PYMES: A&S FERSA, CYO PROYECTOS S.L. E IDECONSA
- Categoría de Grandes Empresas: Transportes Urbanos de Zaragoza S.A.

Evolución del premio

Desde 1997, se han inscrito en este premio un total de 179 empresas evolucionando este proceso desde las 6 presentadas en 1997 hasta las 42 en el año 2005 pasando por las 27 del 2004.

PAIS VASCO **Euskalit**

La Fundación Euskalit tiene por propósito fomentar la mejora y la innovación de la gestión mediante la promoción de la cultura de la Calidad Total, y aspira a ser reconocida en Europa como una organización de referencia en la promoción de la Excelencia logrando que la CAPV sea identificada como un entorno de excelencia en la gestión.

Euskalit desarrolla su actividad en cuatro áreas: la Difusión de la cultura de la Calidad Total, la Formación, el Apoyo para la Acción y la Evaluación Externa.

Euskalit tiene un esquema de reconocimiento a la Excelencia propio que incluye las Q plata y Q oro, basadas en el Modelo EFQM de Excelencia.

En concreto hay 65 organizaciones que han alcanzado la Q plata (más de 400 puntos EFQM en evaluación externa); 15 organizaciones con la Q oro (más de 500 puntos), conseguida tras haber obtenido la Q plata.

Un total de diez organizaciones vascas, tras haber sido Q plata y Q oro, han alcanzado algún reconocimiento en el European Quality Award de la EFQM, cinco han conseguido ser finalistas y otras cinco han obtenido el Prize.

La demanda del servicio de evaluación externa sigue creciendo, por lo que en los próximos dos años se espera llegar a las 30 Qs de oro y superar las 100 de plata. De igual forma, se espera seguir impulsando Qs de oro hacia el EQA.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MURCIA **Instituto Murciano de la Excelencia**

La Comunidad autónoma de Murcia se ha sumado en los últimos años a esta corriente de Excelencia en la gestión a través del Instituto Murciano de la Excelencia que en la actualidad preside Tomás Zamora. Se han comenzado a impartir cursos de formación sobre el Modelo EFQM de Excelencia y se espera un incremento importante de esta demanda para los próximos años.

4.3.6.- Anexos: Empresas Españolas con Premios Europeos

Año 2004

Categoría Grandes organizaciones y Sector Público

- Subcategoría: Grandes organizaciones y unidades de negocio:
Solvay Pharma, España: Finalista
- Subcategoría: Sector Público:
Colegio Ursulinas – Vitoria. Prize en liderazgo y Constancia en el Propósito.
Lauaxeta Ikastola Sociedad Cooperativa: Finalista.

Año 2003

Categoría Grandes organizaciones y Sector Público

- Subcategoría: Grandes organizaciones y unidades de negocio:
Fagor Electrodomésticos. Finalista.
- Subcategoría: Unidades operacionales.
Solvay Martorell: Prize winner en Responsabilidad Social Corporativa.
- Subcategoría: Sector Público:
Begoñazpi Ikastola: Finalista.
Fundación Novia Salcedo: Finalista.

Categoría Pequeñas y medianas organizaciones

- Subcategoría: Pymes subsidiarias
Microdeco: Premio en Responsabilidad Social Corporativa.

Año 2002

Categoría Grandes organizaciones y Sector Público.

- Subcategoría: Grandes organizaciones y unidades de negocio:
Schindler: Finalista.
- Subcategoría: Unidades operacionales:
Renault Motores Valladolid: Finalista.

Categoría: Pequeñas y medianas organizaciones.

- Subcategoría: Pymes Subsidiarias:
Norbolsa S.V.B. Finalista.
- Subcategoría independientes:
Asle: Prize winner.
Banca Internacional de Andorra Banca Mora: Prize winner.

Año 2000

Irizar: Prize winner.

Año 1999

Banca Internacional de Andorra y Banca Mora: Prize winner.

Año 1998:

Ave RENFE: Prize winner

Año 1997

Gasnalsa: Prize winner

Año 1992:

Industrias del Ubierna UBISA: Prize winner

5.- CONCLUSIÓN

“El Horizonte de la Innovación”

El Informe de Excelencia que hemos presentado arroja un panorama muy positivo sobre la apuesta que las organizaciones españolas han hecho por una gestión excelente en los últimos años. Un trabajo de muchos años ha cuajado en unos resultados que nos sitúan en una posición de liderazgo en nuestro entorno próximo.

Sin embargo, desde que comenzó aquella apuesta del Club en 1991, se han producido importantes cambios que han trastocado nuestro entorno. El mundo se ha vuelto global y los mercados también; y en ese marco debemos plantearnos que, aunque nunca demos por superada la Excelencia, no bastará con hacer las cosas bien sino que habrá que saber qué cosas hay que hacer para ser competitivos y mantener nuestras organizaciones.

La innovación es la nueva meta que todas las organizaciones empeñadas en la Excelencia tenemos por delante: una ecuación que combina creatividad y riesgo. La Innovación es la mayor fuente de ventaja competitiva y es el camino por el que caminarán las organizaciones que, como las reflejadas en este Informe, apuestan por la Excelencia.

El Club Gestión de Calidad ve ese horizonte con claridad y va a trabajar en esa dirección a partir de ahora.

Juan Antonio Zufiría
Director General de IBM Global Services España y Portugal y
Presidente del Comité Ejecutivo del Club Gestión de Calidad

