

# BASES

## DEL

# PREMIO IBEROAMERICANO

# DE LA CALIDAD 2009

*Fundación Iberoamericana  
para la Gestión de la Calidad*  
**FUNDIBEQ**



*El Premio Iberoamericano de la Calidad forma parte de IberQualitas (Programa Iberoamericano por la Calidad) gestionado por FUNDIBEQ. Este Programa está adscrito a la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB) como Proyecto de la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno.*

# BASES DEL PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD 2009

1. EL PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD	3
2. CARACTERÍSTICAS DE PARTICIPACIÓN	4
2.1. Requisitos de postulación	4
2.2. Categorías de postulación	5
2.3. Limitaciones de postulación	6
3. PROCESO DEL PREMIO	6
3.1. Cronograma del proceso	6
3.2. Principales Fases del proceso	7
4. DOCUMENTACIÓN DE POSTULACIÓN	8
4.1. Formulario de Postulación	8
4.2. Relatorio de Gestión de la organización	9
5. CUOTAS	9
5.1. Cuota de postulación	9
5.2. Cuota de visita de evaluación	10
5.3. Abono de cuotas	10
6. BENEFICIOS Y RECONOCIMIENTOS	11
6.1. Beneficios de postular al Premio Iberoamericano de la Calidad	11
6.2. Modalidades de reconocimiento	11
6.3. Beneficios para organizaciones galardonadas	12
7. COMPROMISOS DE LAS ORGANIZACIONES GALARDONADAS	13
8. GARANTÍAS DEL PROCESO	14
8.1. Confidencialidad e imparcialidad del proceso	14
8.2. Qué es FUNDIBEQ	15
ANEXO 1. Formulario de Postulación	16
ANEXO 2. Requisitos del Relatorio de Gestión	20
ANEXO 3. Organizaciones Ganadoras 2000-2008	22
ANEXO 4. Resumen del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión	24
ANEXO 5. Relación de ONAS y ORAS 2009	26

Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad  
Hileras, 4. 28013 Madrid - España  
Tel.: (34) 91 548 88 82 / Fax: (34) 91 547 73 01  
[premio@fundibeq.org](mailto:premio@fundibeq.org)  
<http://www.fundibeq.org>

*M-82584 y M-82585. Reservados todos los derechos. Este material puede ser reproducido, total o parcialmente, por métodos electrónicos o convencionales siempre que se cite la fuente: FUNDIBEQ*



## 1. EL PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD

El Premio Iberoamericano de la Calidad, convocado por primera vez en el año 1999, es un Proyecto adscrito a la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno coordinado por la SEGIB (Secretaría General Iberoamericana) y gestionado por FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad).

El Premio está basado en el *Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión* (puede acceder al *Modelo* mediante descarga gratuita desde la página [www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org)).

Al Premio Iberoamericano de la Calidad pueden acceder Organizaciones Iberoamericanas tanto públicas como privadas. Hasta la presente edición, más de 50 organizaciones han sido premiadas gracias a la colaboración de más de 1.000 evaluadores de 17 países que participan de forma altruista en el proceso de evaluación del Premio.



El Premio Iberoamericano de la Calidad es desarrollado con la colaboración de los Premios Nacionales y Regionales Asociados ([ONAS y ORAS](#)) de los diferentes países de Iberoamérica y tiene por objeto:

- Reconocer la Calidad de la Gestión de las organizaciones premiadas en el contexto internacional y con ello contribuir a que la Comunidad Iberoamericana sea considerada un entorno de Calidad, donde se pueden encontrar los mejores proveedores, aliados y oportunidades de inversión.
- Estimular el desarrollo de las organizaciones iberoamericanas, ofreciendo un Modelo que permite compararse con organizaciones excelentes a nivel internacional.
- Promover la Autoevaluación y la focalización hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente y de las partes interesadas.
- Difundir las mejores prácticas de las Organizaciones Ganadoras y con ello facilitar la mejora de otras organizaciones.

Para poder realizar la evaluación de las organizaciones postulantes mediante los equipos internacionales, FUNDIBEQ utiliza un programa informático de diseño propio accesible por la red, facilitando así el intercambio de información y la toma de decisiones.

Los evaluadores colaboran de forma altruista con el Premio Iberoamericano de la Calidad, y existe un Registro de Evaluadores y Coordinadores Iberoamericanos (RECI) dentro de la Web de FUNDIBEQ ([www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org)).

## 2. CARACTERÍSTICAS DE PARTICIPACIÓN

### 2.1. REQUISITOS DE POSTULACIÓN

Podrán presentarse al Premio Iberoamericano de la Calidad las organizaciones que cumplan alguno de los siguientes requisitos:

País con ONA (anexo 5)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organización ganadora del Premio Nacional a la Calidad que gestione la ONA.</li><li>- Organización que, sin ser ganadora del Premio Nacional a la Calidad gestionado por la ONA, su candidatura no sea denegada por dicha ONA.</li><li>- Organización que desee participar en el Premio Iberoamericano en una categoría o sector (público/privado) no contemplado o representado por la ONA.</li><li>- Organización que en cuyo país no exista un Premio Nacional a la Calidad.</li></ul>
País con ONA y ORA (anexo 5)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organización ganadora del Premio Nacional a la Calidad que gestione la ONA.</li><li>- Organización ganadora de un Premio Regional a la Calidad que, sin ser ganadora del Premio Nacional a la Calidad gestionado por la ONA, su candidatura no sea denegada por dicha ONA.</li><li>- Organización ganadora de un Premio regional a la Calidad que desee participar en el Premio Iberoamericano en una categoría o sector (público/privado) no contemplado o representado por la ONA.</li><li>- Organización ganadora del Premio regional a la Calidad que en cuyo país no exista Premio Nacional a la Calidad.</li></ul>
País sin ONA con ORA (anexo 5)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organización ganadora de un Premio regional a la Calidad.</li><li>- Organización que desee participar en el Premio Iberoamericano en una categoría o sector (público/privado) no contemplado o representado por la ORA.</li></ul>
País sin ONA ni ORA	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organización que desee participar en el Premio Iberoamericano de la Calidad.</li></ul>

\* En aquellos países donde el Modelo de Gestión y el Premio Nacional a la Calidad estén basados en el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, y el proceso de evaluación nacional haya sido evaluado y aprobado por FUNDIBEQ, las organizaciones podrán presentar su candidatura accediendo de forma directa a la Fase de Visita de Evaluación (Fase II) en condiciones económicas ventajosas (consultar a FUNDIBEQ).

## 2.2. CATEGORÍAS DE POSTULACIÓN

PRIVADA		
GRANDE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener <b>301 ó más</b> trabajadores</li> <li>- Desarrollar más del 50% de sus actividades en Iberoamérica en los últimos 5 años.</li> </ul>	
PYMES	MEDIANA: Tener <u>entre 51 y 300</u> trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Organización independiente, o parte de organización con amplias funciones independientes, que pueda demostrar dicha independencia:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Teniendo un nombre y marca exclusivos (no obligatorio)</li> <li>o Siendo un centro de costes / beneficios independiente</li> <li>o Realizando amplias funciones propias de una organización</li> </ul> </li> </ul> Desarrollar más del 50% de actividades en Iberoamérica en los últimos 5 años.
	PEQUEÑA: Tener <u>entre 1 y 50</u> trabajadores	

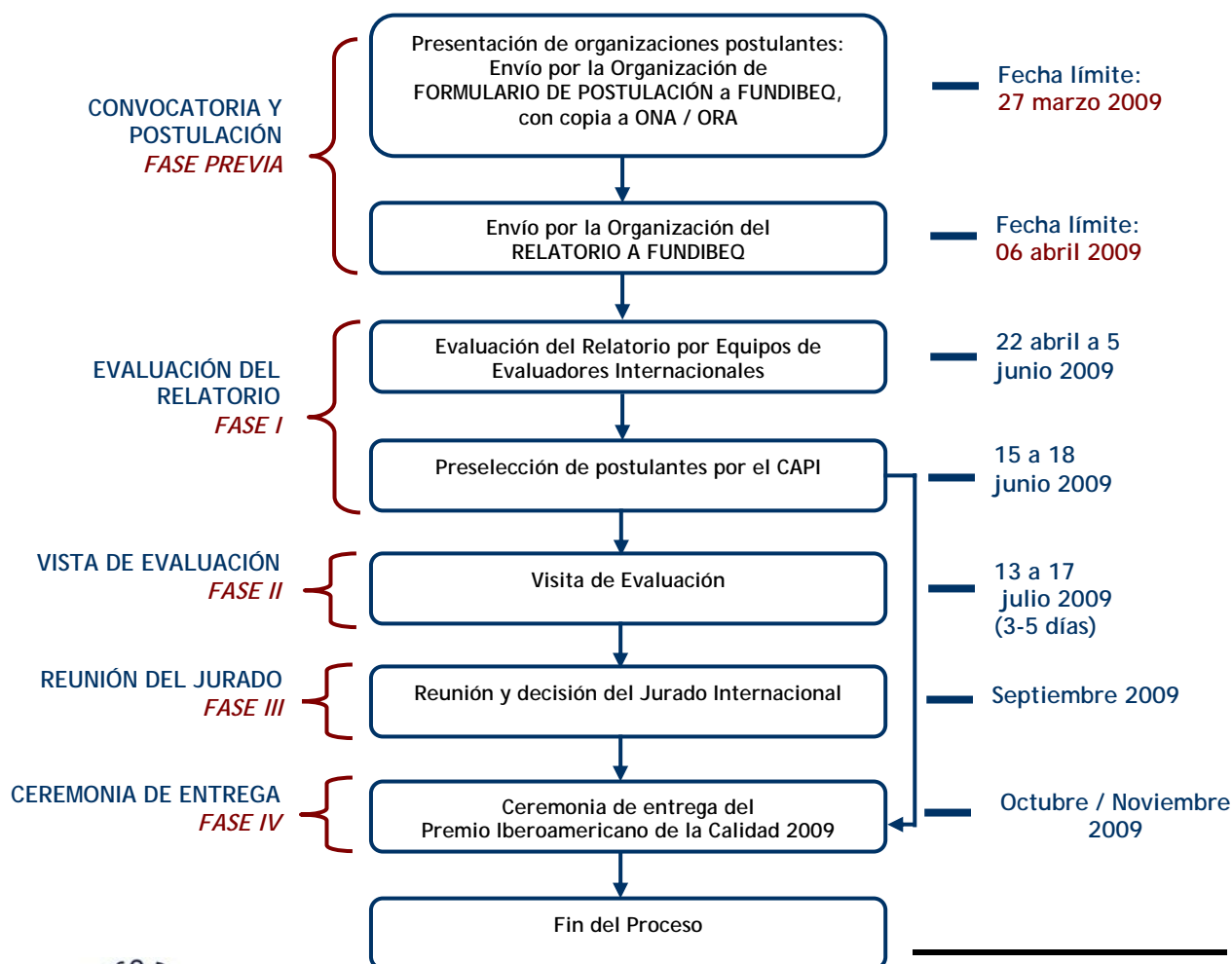
PÚBLICA		
GRANDE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener <b>301 ó más</b> trabajadores</li> <li>- Desarrollar más del 50% de sus actividades en Iberoamérica en los últimos 5 años.</li> </ul>	
MEDIANA	MEDIANA: Tener <u>entre 51 y 300</u> trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Organización independiente, o parte de organización con amplias funciones independientes, que pueda demostrar dicha independencia:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Teniendo un nombre y marca exclusivos (no obligatorio)</li> <li>o Siendo un centro de costes / beneficios independiente</li> <li>o Realizando amplias funciones propias de una organización</li> </ul> </li> </ul> Desarrollar más del 50% de actividades en Iberoamérica en los últimos 5 años.
PEQUEÑA	PEQUEÑA: Tener <u>entre 1 y 50</u> trabajadores	

## 2.3. LIMITACIONES DE POSTULACIÓN

- a. Las organizaciones *ganadoras* del Premio Iberoamericano de la Calidad **no** podrán postular nuevamente en las tres ediciones siguientes al año de obtención del galardón.  
Las organizaciones merecedoras de "*Reconocimiento Plata*", por el contrario, **sí** podrán presentarse nuevamente en las ediciones siguientes a la de obtención del galardón.  
Las organizaciones merecedoras de "Mención Honorífica" **sí** podrán presentarse nuevamente en las ediciones siguientes a la de obtención de la mención.
- b. En el caso de organizaciones que hayan ganado 2 ediciones del Premio Iberoamericano de la Calidad, el Jurado podrá otorgar un "*Premio a la Trayectoria Excelente*" y el ganador no podrá presentarse en las cuatro ediciones siguientes al año de obtención del galardón.
- c. Se podrá limitar la participación de organizaciones cuyo proceso a premiar sea la religión, la política o equipos deportivos. FUNDIBEQ se reserva el derecho de aceptar la candidatura en el caso de que la capacidad ejemplarizante de la organización esté en entredicho, en cuyo caso se le comunicará su no aceptación en el plazo de un mes desde su postulación y se le devolverá el importe abonado.

## 3. PROCESO DEL PREMIO

### 3.1. CRONOGRAMA DEL PROCESO



## 3.2. PRINCIPALES FASES DEL PROCESO

---

### CONVOCATORIA Y POSTULACIÓN. FASE PREVIA.

La Fase Previa comienza con la publicación de la nueva convocatoria del Premio Iberoamericano de la Calidad 2009 y la difusión de las Bases correspondientes.

Desde el momento de difusión de las Bases 2009, las organizaciones interesadas podrán postularse mediante la presentación en FUNDIBEQ del "*Formulario de Postulación*" (que podrá encontrar en el Anexo 1 de las presentes Bases) debidamente cumplimentado, junto al resguardo de abono por concepto de "*cuota de postulación*". La fecha límite de presentación de candidaturas es el **27 de marzo de 2009**.

Recibido el Formulario, FUNDIBEQ remitirá un acuse de recibo a la organización, analizará la documentación presentada y confirmará la aceptación de la candidatura.

Las organizaciones postulantes cuya candidatura haya sido aceptada tendrán de plazo hasta el **6 de abril de 2009** para presentar en FUNDIBEQ el *Relatorio de Gestión*.

Recibido el Relatorio en FUNDIBEQ, se analizará el cumplimiento de los requisitos establecidos en relación al formato y contenido del mismo. Si el Relatorio cumple dichos requisitos se enviará confirmación de aceptación de documentación a la organización. En caso de que el Relatorio presente no conformidades menores, se permitirá a la organización la subsanación y adecuación del Relatorio en un plazo de 5 días hábiles. En caso de no conformidades mayores o no adecuación a los subcriterios del Modelo Iberoamericano, el Relatorio podrá no ser considerado.

### EVALUACIÓN DEL RELATORIO. FASE I.

Los Evaluadores Internacionales, seleccionados de entre expertos profesionales de los 22 países iberoamericanos e integrados en **equipos de evaluación internacionales**, examinarán el *Relatorio de Gestión* de las organizaciones postulantes de forma individual, objetiva e imparcial, manteniendo en todo momento la confidencialidad de la información recibida.

Finalizado el análisis por parte de los equipos de evaluación, la documentación resultante (*Informe de Retorno y documentos complementarios*) será remitida a FUNDIBEQ, que a su vez la facilitará al CAPI (*Comité Asesor del Premio Iberoamericano de la Calidad*).

El CAPI analizará la documentación y participará en la selección de organizaciones con acceso a la Fase de Visita de Evaluación (Fase II).

FUNDIBEQ informará a todas las organizaciones postulantes de su situación, de forma oportuna, personalizada y confidencial.

### VISITA DE EVALUACIÓN. FASE II.

Todas las organizaciones seleccionadas para continuar en el proceso recibirán la Visita de Evaluación (Fase II), que contrastará la información contenida en el *Relatorio de Gestión*.

El equipo responsable de esta visita estará formado por un Coordinador Internacional acompañado por una representación del equipo evaluador.

La Visita de Evaluación se realizará en la semana del 13 al 17 de julio. La duración de la Visita será determinada en función del tamaño y características de la organización postulante (normalmente de 3 a 5 días).

Como consecuencia de la Visita, el equipo evaluador actualizará y complementará el *Informe de Retorno*.

### REUNIÓN DEL JURADO INTERNACIONAL. FASE III.

El *Informe de Retorno*, junto a la información y documentación recabada a lo largo del proceso será analizado por los Miembros del Jurado Internacional (conformado por representantes de las Organizaciones Nacionales Asociadas a FUNDIBEQ, así como por personalidades e Instituciones Iberoamericanas que por su prestigio y trayectoria realzan la trascendencia del proceso de evaluación y enriquecen el fallo del Jurado).

Tras el estudio de la documentación, el Jurado Internacional emitirá su Fallo para cada una de las categorías del Premio Iberoamericano de la Calidad 2009.

El Jurado podrá designar a más de un galardonado por categoría, y también podrá declarar desierta una o varias categorías. La decisión del Jurado será inapelable.

Todas las organizaciones participantes en el Premio Iberoamericano de la Calidad 2009 recibirán, finalizado el proceso (septiembre), el *Informe de Retorno* emitido por el equipo evaluador internacional con el análisis y conclusiones de la evaluación.

### CEREMONIA DE ENTREGA DEL PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD. FASE IV.

La entrega de Premios a las organizaciones ganadoras del Premio Iberoamericano de la Calidad tendrá lugar en una Ceremonia Internacional.

Las organizaciones merecedoras de reconocimiento recibirán el galardón en el marco de los eventos anuales organizados por FUNDIBEQ.

## 4. DOCUMENTACIÓN DE POSTULACIÓN

### 4.1. FORMULARIO DE POSTULACIÓN

---

Las organizaciones interesadas en participar en el Premio Iberoamericano de la Calidad 2009 deberán remitir el *Formulario de Postulación* que encontrarán al final del presente documento (*Ver Anexo 1*) a FUNDIBEQ ([premio@fundibeq.org](mailto:premio@fundibeq.org)) con copia a la ONA u ORA correspondiente.

La Fecha límite de recepción de *Formularios de Postulación* en FUNDIBEQ (incluido comprobante de abono de *Cuota de Postulación*) será el 27 de marzo de 2009.

Los Formularios que se reciban con posterioridad al 27 de marzo de 2009 no serán aceptados, considerándose como fecha válida de entrada en FUNDIBEQ la impresa por los sistemas electrónicos.

## 4.2. RELATORIO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Las organizaciones postulantes deberán elaborar un Relatorio de Gestión (Memoria) en base a los criterios y subcriterios del *Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión*.

El Relatorio deberá seguir los requisitos indicados en el *Anexo 2*.

La organización postulante podrá descargar de forma gratuita desde la web de FUNDIBEQ [www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org) la *Guía Para la Elaboración del Relatorio de Gestión 2009*, que incluye orientaciones de redacción.

La Fecha límite de recepción de Relatorios en FUNDIBEQ será el 6 de abril de 2009.

Los Relatorios que se reciban con posterioridad al 6 de abril de 2009 no serán aceptados, considerándose como fecha válida de entrega en FUNDIBEQ la registrada por los sistemas electrónicos.

## 5. CUOTAS DE PARTICIPACIÓN

### 5.1. CUOTA DE POSTULACIÓN

Se remitirá a FUNDIBEQ copia de factura de abono por concepto de "*Cuota de Postulación*" junto al Formulario de Postulación (fecha límite: 27 de marzo de 2009)

CATEGORÍA		CUOTA	
PRIVADA		MIEMBROS * FUNDIBEQ	NO MIEMBROS
GRANDE	Tener <u>301 ó más</u> trabajadores	2.600 € EUROS	3.150 € EUROS
PYMES	MEDIANA: Tener <u>entre 51 y 300</u> trabajadores	1.050 € EUROS	1.350 € EUROS
	PEQUEÑA: Tener <u>entre 1 y 50</u> trabajadores	370 € EUROS	750 € EUROS
PÚBLICA		MIEMBROS * FUNDIBEQ	NO MIEMBROS
GRANDE	Tener <u>301 ó más</u> trabajadores	2.600 € EUROS	3.150 € EUROS
MEDIANA	Tener <u>entre 51 y 300</u> trabajadores	1.050 € EUROS	1.350 € EUROS
PEQUEÑA	Tener <u>entre 1 y 50</u> trabajadores	370 € EUROS	750 € EUROS

Las organizaciones *no miembros* de FUNDIBEQ que presenten el Formulario de Postulación y copia del abono de la *Cuota de Postulación* antes del 23 de enero de 2009, obtendrán un descuento en la *Cuota de Postulación* del 10%.

\* NOTA: Los Miembros activos a FUNDIBEQ desde el año 2006 ó anteriores tendrán un 10% adicional de descuento sobre el indicado.

Las organizaciones finalistas del Premio Iberoamericano de la Calidad en su última edición tendrán un 50% de descuento en la cuota de postulación.

## 5.2. CUOTA DE VISITA DE EVALUACIÓN

Las organizaciones que hayan sido seleccionadas para acceder a la Fase de *Visita de Evaluación*, deberán remitir, junto a su aceptación de continuidad en el proceso, copia de factura de abono en concepto de "*Cuota de Visita*".

Las organizaciones que accedan a la Fase de *Visita de Evaluación* deberán además gestionar y asumir los costes derivados de la estancia de los evaluadores (alojamiento y manutención); FUNDIBEQ gestionará y asumirá los costes de desplazamientos.

CATEGORÍA		CUOTA	
PRIVADA		MIEMBROS * FUNDIBEQ	NO MIEMBROS
GRANDE	Tener <u>301 ó más</u> trabajadores	20.900 € EUROS	23.500 € EUROS
PYMES	MEDIANA: Tener <u>entre 51 y 300</u> trabajadores	7.900 € EUROS	9.500 € EUROS
	PEQUEÑA: Tener <u>entre 1 y 50</u> trabajadores	2.100 € EUROS	3.150 € EUROS
PÚBLICA		MIEMBROS FUNDIBEQ	NO MIEMBROS
GRANDE	Tener <u>301 ó más</u> trabajadores	20.900 € EUROS	23.500 € EUROS
MEDIANA	Tener <u>entre 51 y 300</u> trabajadores	7.900 € EUROS	9.500 € EUROS
PEQUEÑA	Tener <u>entre 1 y 50</u> trabajadores	2.100 € EUROS	3.150 € EUROS

\* NOTA: Los Miembros activos a FUNDIBEQ desde el año 2006 ó anteriores tendrán un 10% adicional de descuento sobre el indicado.

## 5.3. ABONO DE CUOTAS

El abono de cuotas puede realizarse mediante transferencia bancaria a favor de la *Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad*, a una de las siguientes cuentas:

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Cuenta nº 0182-4927-53-0011511719 Pº de la Castellana, 108 - 28046 Madrid España BIC: BBVAESMM IBAN: ES48 0182 4927 5300 11511719	Banco Santander Central Hispano Cuenta nº 0049-1892-67-2910208267 Pl. de Canalejas, 1 - 28014 Madrid-España BIC: BSCHEMM IBAN: ES20 0049 1892 6729 1020 8267
---	--

*Si la organización decide no continuar en el proceso, los abonos realizados no serán devueltos.*

## 6. BENEFICIOS Y RECONOCIMIENTOS

### 6.1. BENEFICIOS DE POSTULAR AL PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD

La decisión de participación en el Premio Iberoamericano de la Calidad comprende actividades previas dentro de la organización postulante, encaminadas a la redacción del Relatorio. Estas actividades permiten fomentar el **trabajo en equipo** y aumentar la **participación efectiva** de todos los colaboradores ante un **desafío común** convirtiéndose en una potente **herramienta de integración, formación y comunicación**.

La evaluación que realiza el equipo de expertos evaluadores internacionales ofrece a la organización una **visión externa** de su gestión, valorando los **puntos fuertes** y, en especial, mostrando las **áreas de mejora** dentro de los diferentes criterios y subcriterios contemplados por el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.

El análisis de la gestión de la organización postulante culmina con la elaboración de un Informe de Retorno que cada organización recibe de forma individualizada, junto a un gráfico de posición con información de la puntuación obtenida con referencia a cada criterio del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.

### 6.2. MODALIDADES DE RECONOCIMIENTO

Posibles reconocimientos que puede obtener una organización postulante:

<i>Premio Trayectoria Excelente</i>	Reconocimiento a la organización que, habiendo obtenido el Premio Iberoamericano de la Calidad en dos ediciones, sea merecedora de un tercer reconocimiento. Obtenido el <i>Premio a la Trayectoria Excelente</i> , la organización <u>no</u> podrá presentarse en las cuatro ediciones siguientes al año de obtención del galardón.
<i>Ganador del Premio Iberoamericano</i>	Organización ganadora del Premio Iberoamericano de la Calidad, designada por el Jurado Internacional de entre las organizaciones que han recibido la Visita de Evaluación. Obtenido el Premio Iberoamericano de la Calidad, la organización <u>no</u> podrá presentarse en las tres ediciones siguientes al año de obtención del galardón.
<i>Reconocimiento Plata</i>	Organización merecedora de Reconocimiento Plata, designada por el Jurado Internacional de entre las organizaciones que han recibido la Visita de Evaluación. Obtenido el reconocimiento Plata, la organización <u>sí</u> podrá participar nuevamente en las ediciones siguientes.
<i>Mención Honorífica</i>	Organización finalista a la que el Jurado Internacional destaca por el gran compromiso con la Gestión de Calidad y por el gran desarrollo de los criterios del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. Obtenida la Mención Honorífica, la organización <u>sí</u> podrá participar nuevamente en las ediciones siguientes.

## 6.3. BENEFICIOS PARA ORGANIZACIONES GALARDONADAS

---

### *Reconocimiento internacional*

La organización y sus gestores obtienen un reconocimiento internacional que pueden utilizar a nivel mundial, convirtiéndose en una organización referente dentro de las mejores.

### *Utilización de logotipo acreditativo*

Las organizaciones galardonadas pueden utilizar, según criterios específicos, el logotipo que acredita el reconocimiento obtenido en sus campañas de comunicación y publicaciones, lo que les permitirá promocionar su imagen como organización de calidad internacionalmente reconocida.

Esta utilización de logotipos, con mención expresa de la edición de obtención del galardón, tendrá una vigencia indefinida, comenzando desde el momento del anuncio oficial y público que haga la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad.

### *Divulgación de las Mejores Prácticas de la organización galardonada en toda Iberoamérica, a través de las siguientes actividades:*

- Participación en las Convenciones "*Aprender de los Mejores*" que FUNDIBEQ realiza en diferentes países iberoamericanos.
- Difusión total o parcial del Relatorio de participación en el Premio, por medios convencionales o electrónicos (si el ganador lo autoriza).
- Publicación de las *Mejores Prácticas* de la organización en medios de comunicación de FUNDIBEQ e inclusión de su experiencia en el cuerpo documental de las *Mejores Prácticas* Iberoamericanas de Gestión.
- Difusión de noticias de la organización galardonada, relacionadas con la Excelencia.
- Inclusión de un enlace directo a la web de la organización galardonada desde la página de FUNDIBEQ [www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org).

### CEREMONIAS DE ENTREGA DE GALARDONES

- Organizaciones distinguidas con el Premio Trayectoria Excelente
- Organizaciones ganadoras del Premio Iberoamericano de la Calidad

Las organizaciones galardonadas recibirán un Trofeo Acreditativo que les será entregado en una Ceremonia internacional. La gran repercusión de la entrega del Premio Iberoamericano de la Calidad se evidencia en la publicación y amplia difusión de las organizaciones ganadoras en medios de prensa reconocidos internacionalmente.

- Organizaciones merecedoras de Reconocimiento Plata

Las organizaciones merecedoras de Reconocimiento Plata recibirán un Diploma Acreditativo en el marco de los eventos anuales organizados por FUNDIBEQ.

- Organizaciones merecedoras de Mención Honorífica

Las organizaciones merecedoras de la Mención Honorífica recibirán un Diploma Acreditativo en el marco de los eventos anuales organizados por FUNDIBEQ.

## 7. COMPROMISOS DE LAS ORGANIZACIONES GALARDONADAS

Recibir el Premio Iberoamericano de la Calidad constituye un honor y un compromiso para las organizaciones ganadoras, que deben servir de ejemplo a las organizaciones iberoamericanas, por lo que se espera de ellas una continuidad en el esfuerzo hacia la Excelencia.

Las Organizaciones galardonadas (*Premio a la Trayectoria Excelente; Premio Iberoamericano de la Calidad; Reconocimiento Plata*) adquieren el compromiso de dar a conocer sus experiencias y resultados (*Mejores Prácticas*), colaborando con FUNDIBEQ.

FUNDIBEQ podrá publicar en el Boletín "Aprender de los Mejores" las buenas prácticas que las organizaciones galardonadas autoricen, así como en la base de datos de "Aprender de los Mejores" o mediante otros medios de difusión.

Asimismo, FUNDIBEQ podrá proceder a la difusión total o parcial del *Relatorio*, por medios convencionales o electrónicos, previa autorización de las organizaciones galardonadas, que podrán eliminar del Relatorio de Gestión aquellos datos que consideren confidenciales.

Se pretende que las organizaciones galardonadas se conviertan en promotoras del desarrollo iberoamericano de la Calidad. Para ello se espera de ellas que apoyen las actividades que FUNDIBEQ realice para promover una cultura de Calidad en sus respectivos países e Iberoamérica, participando en la Convención Iberoamericana "Aprender de los Mejores" para transmitir sus experiencias de organización de Clase Mundial.

## 8. GARANTÍAS DEL PROCESO

### 8.1. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD DEL PROCESO

---

Todo el proceso del Premio Iberoamericano de la Calidad está sometido a estrictos requisitos de confidencialidad e imparcialidad.

Los nombres de las organizaciones postulantes así como todos los documentos generados en el proceso de evaluación, desde el *Formulario de Solicitud* a los *Informes de Retorno* y las puntuaciones obtenidas por las organizaciones postulantes, serán tratados con la máxima confidencialidad.

Esta información sólo estará disponible para las personas directamente implicadas en los procesos de evaluación y en la administración de las solicitudes.

La comunicación de organizaciones galardonadas será publicitada en medios de comunicación internacionales, tras la Ceremonia internacional de entrega de Premios

El *Relatorio* de las organizaciones galardonadas será divulgado, previa consulta a la organización postulante, en las páginas web de FUNDIBEQ.

FUNDIBEQ posee procesos seguros para que la documentación relativa a las organizaciones sea tratada de forma confidencial, por lo que, en caso de producirse una filtración a terceros, ésta no será imputable a la Fundación. No podrá responsabilizarse a la Fundación de ningún tipo de daño (a bienes o personas, pérdidas financieras, etc.) debido a violaciones de la confidencialidad, o de otro tipo, por parte de los solicitantes o terceros.

La **imparcialidad** del Premio está avalada por la rigurosidad y fiabilidad de los procesos establecidos, así como por la independencia y objetividad de los profesionales iberoamericanos implicados en el proceso.

Evaluadores internacionales. Los evaluadores son seleccionados dentro de los mejores profesionales iberoamericanos con la colaboración de las ONAs (Premios Nacionales de Calidad) y ORAs (Premios Regionales de Calidad), así como con el apoyo de diversas instituciones iberoamericanas. Los evaluadores se comprometen en documento firmado a evaluar con criterios de profesionalidad e imparcialidad, preservando en todo momento la confidencialidad de la documentación recibida.

CAPI (Comité Asesor del Premio Iberoamericano de la Calidad). Tiene por objeto garantizar la independencia, transparencia y fiabilidad del **Premio Iberoamericano de la Calidad** mediante el asesoramiento técnico y el desarrollo de criterios relacionados con el Premio. Está integrado por Consejeros Asesores del Premio que tienen conocimientos del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión y del proceso de evaluación del Premio Iberoamericano de la Calidad.

Jurado Internacional. El Jurado Internacional está conformado por representantes de las Organizaciones Nacionales Asociadas a FUNDIBEQ (ONAS), así como por personalidades e Instituciones Iberoamericanas que por su prestigio y trayectoria realzan la trascendencia del proceso de evaluación y enriquecen el fallo del Jurado.

Certificación del Proceso. El Proceso del Premio está certificado por la norma UNE EN ISO 9001:2000 por tres diferentes organismos de certificación internacionales acreditados.

Evaluaciones externas. Además, los programas están abiertos a evaluaciones externas como la realizada durante el 2005 por la SEGIB (Secretaría General Iberoamericana) al programa Premio Iberoamericano de la Calidad, cuyo informe destaca entre otras conclusiones "...el Premio Iberoamericano es un galardón internacional de reconocido prestigio. Su nivel de exigencia, rigor de procedimiento e independencia del Jurado son los bases de su reconocimiento...."

#### ACEPTACIÓN DE LAS BASES



El hecho de postular al Premio Iberoamericano de la Calidad 2009 supone la aceptación de las presentes Bases y la renuncia a cualquier reclamación relativa a las mismas.

## 8.2. QUÉ ES FUNDIBEQ

---

FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad) es una Fundación no lucrativa que tiene por objeto mejorar la competitividad de las empresas y organizaciones de Iberoamérica a través de la Calidad y de la Excelencia y conseguir de esta forma que la Comunidad Iberoamericana sea considerada un entorno de Calidad, donde encontrar los mejores proveedores, aliados y oportunidades de inversión.

FUNDIBEQ está compuesta por representativas empresas y por organismos de la Administración Pública.

FUNDIBEQ desarrolla el Programa Iberoamericano por la Calidad (**IberQualitas**) adscrito a la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno de la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), que contempla el desarrollo del *Premio Iberoamericano de la Calidad*.

FUNDIBEQ promueve desde un ámbito internacional el *Movimiento Iberoamericano de difusión de la cultura de la Calidad y de la Excelencia en la Gestión* en todas las organizaciones de Iberoamérica. Y para ello:

- desarrolla iniciativas prioritarias de acuerdo a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- participa activamente en Organismos internacionales.
- gestiona programas de reconocimiento y de ayuda.
- promueve el desarrollo de redes en alianza con los agentes locales.
- y practica una gestión profesional en todas las actividades.

Con ello, FUNDIBEQ contribuye a mejorar la productividad y competitividad del tejido económico y social de la Comunidad Iberoamericana y a aumentar el prestigio de Iberoamérica y de FUNDIBEQ en el mundo.

## ANEXO 1. FORMULARIO DE POSTULACIÓN

POR FAVOR, COMPLETE EL FORMULARIO CON LETRAS MAYÚSCULAS y remítalo a FUNDIBEQ antes del 27 de marzo de 2009, con copia a la ONA u ORA correspondiente.

1. - ORGANIZACIÓN POSTULANTE. Datos generales	
Nombre completo de la organización, unidad de negocio, filial, o subsidiaria <u>postulante</u> :	
Breve descripción de la actividad desarrollada por la organización postulante (2 ó 3 líneas)	
Número de trabajadores:	% de actividad en Iberoamérica:
Dirección:	C.P./Ciudad:
País:	Nº Identificación Fiscal:
Teléfono: (    )	Fax: (    )
Correo electrónico:	Web:
Principal actividad y sector al que pertenece el postulante (señale el sector correspondiente):	
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	Intermediación financiera
Pesca	Actividades inmobiliarias y empresariales
Explotación de minas y canteras	Administración pública y defensa, planes de seguridad social de afiliación obligatoria
Industrias manufactureras	Enseñanza
Suministro de electricidad, gas y agua	Servicios sociales y de salud
Construcción	Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales
Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos y efectos personales y enseres domésticos	Actividades de hogares privados como empleadores y actividades no diferenciadas de hogares privados como productores
Hoteles y restaurantes	Organizaciones y órganos extraterritoriales
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	Otro:
Localizaciones de los centros de actividad relacionados con la organización, unidad de negocio, filial, o subsidiaria postulante:	

En caso de ser una unidad de negocio, filial, o subsidiaria:			
a) ¿Constituye el solicitante una organización claramente diferenciada? Sí / No			
b) ¿Dispone la organización de nombre y marcas exclusivos? Sí / No			
c) ¿Es la organización un centro de costes/beneficios independiente? Sí / No			
d) ¿Equivalen las ventas externas/servicios del solicitante a más del 50% del total? Sí / No			
e) ¿Lleva a cabo el solicitante funciones propias de una organización? Sí / No			
<b>2.- CATEGORÍA DEL PREMIO IBEROAMERICANO EN LA QUE PARTICIPA</b>			
<i>NOTA: La categoría de postulación dependerá del tamaño y carácter de la organización, unidad de negocio, filial, o subsidiaria que participe. El Relatorio de postulación deberá limitar sus contenidos a la organización, unidad de negocio, filial, o subsidiaria postulante (no a la totalidad de la organización)</i>			
PRIVADA	GRANDE <input type="checkbox"/>	PYME (MEDIANA <input type="checkbox"/>	PEQUEÑA <input type="checkbox"/>
PÚBLICA	GRANDE <input type="checkbox"/>	MEDIANA <input type="checkbox"/>	PEQUEÑA <input type="checkbox"/>
<b>3.- OBTENCIÓN DEL PREMIO NACIONAL O REGIONAL A LA CALIDAD</b>			
La organización <u>postulante</u> ha obtenido el Premio:			
Nacional / Regional:		Edición (año):	
Categoría de participación:		Distinción obtenida:	
<b>4.- TAMAÑO COMPLETO DE LA ORGANIZACIÓN MATRIZ</b>			
Nombre de la Organización Matriz:			
Dirección:			
C.P./Ciudad:			
Teléfono: (      )		Fax: (      )	
Describa la relación entre el solicitante y la Organización Matriz y, si es necesario, adjunte un organigrama que muestre esa relación.			
<b>5. - PRIMER EJECUTIVO DE LA ORGANIZACIÓN POSTULANTE</b>			
Nombre:			
Cargo:			
Teléfono: (      )		Fax: (      )	
Correo electrónico:			
<b>6.- PERSONA DE CONTACTO EN LA ORGANIZACIÓN POSTULANTE</b>			
Nombre:			
Cargo:			
Teléfono: (      )		Fax: (      )	
Correos electrónicos:			

## 7.- CUOTAS DE POSTULACIÓN

Por favor, indique la Cuota a abonar por concepto de Postulación, en función de si la organización, departamento o filial postulante es Miembro o no de FUNDIBEQ, y de su categoría de participación.

CATEGORÍA		CUOTA	
PRIVADA		MIEMBROS * FUNDIBEQ	NO MIEMBROS
GRANDE	Tener <u>301 ó más</u> trabajadores	2.600 € EUROS	3.150 € EUROS
PYMES	MEDIANA: Tener <u>entre 51 y 300</u> trabajadores	1.050 € EUROS	1.350 € EUROS
	PEQUEÑA: Tener <u>entre 1 y 50</u> trabajadores	370 € EUROS	750 € EUROS
PÚBLICA			
GRANDE	Tener <u>301 ó más</u> trabajadores	2.600 € EUROS	3.150 € EUROS
MEDIANA	Tener <u>entre 51 y 300</u> trabajadores	1.050 € EUROS	1.350 € EUROS
PEQUEÑA	Tener <u>entre 1 y 50</u> trabajadores	370 € EUROS	750 € EUROS

\* NOTA: Los Miembros activos a FUNDIBEQ desde el año 2006 ó anteriores tendrán un 10% adicional de descuento sobre el indicado.

Las organizaciones finalistas del Premio Iberoamericano en su última edición tendrán un descuento del 50% en la cuota de postulación.



**DOCUMENTOS DE POSTULACIÓN:** Se enviará a FUNDIBEQ ([premio@fundibeq.org](mailto:premio@fundibeq.org)) junto al Formulario de Postulación, copia de justificante o factura de abono de la "Cuota de Postulación".

**MONEDA DE ABONO:** La moneda de abono será el Euro.

### DESCUENTOS EN LA CUOTA DE POSTULACIÓN

**Organizaciones Miembros de FUNDIBEQ:**

Si su organización desea ser Miembro de FUNDIBEQ y disfrutar de sus ventajas, puede obtener información en [www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org) y descargar el "Formulario de Adhesión".

**Organizaciones No Miembros de FUNDIBEQ:**

Las organizaciones no miembros de FUNDIBEQ que presenten el *Formulario de Postulación* y copia del abono de la Cuota de Postulación antes del 23 de enero de 2009, obtendrán un descuento en la Fase I de Evaluación del Relatorio del **10%**.

**CUOTA DE VISITA:** La presente "Cuota de Postulación" hace referencia a la Postulación al Premio, siendo necesario abonar en junio la cuota correspondiente y gastos relativos a la Visita de Evaluación (Fase II), si la organización supera la Fase I de Evaluación del Relatorio.

## 8.- DECLARACIÓN

En nombre de mi organización, declaro cumplir con la legislación vigente.

Me comprometo a cumplir las Bases del *Premio Iberoamericano de la Calidad* y aceptar como definitivas las decisiones de FUNDIBEQ y del Jurado Internacional.

Acepto la cláusula de confidencialidad tal como se estipula en las Bases del Premio y el derecho de FUNDIBEQ de rechazar aquellas solicitudes que no reúnan los requisitos exigidos.

Aseguro que toda la información contenida en este *Formulario* y en el Relatorio es correcta.

Firma del Primer Ejecutivo de la organización solicitante:

Fecha:

Si alguno de los datos contenidos en este Formulario varía durante el proceso, le rogamos lo comunique a FUNDIBEQ.

### DATOS DE CONTACTO:

FUNDIBEQ - Fundación Iberoamericana  
para la Gestión de la Calidad

C/ Hileras 4  
28013, Madrid  
España

Tel: 34 - 91 548 88 82

[www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org) / [premio@fundibeq.org](mailto:premio@fundibeq.org)

## ANEXO 2. REQUISITOS DEL RELATORIO DE GESTIÓN

El Relatorio de Gestión presentado por la organización postulante ha de cumplir los siguientes requisitos:

### CONTENIDO Y PÁGINAS

RELATORIO		
SECCIÓN	Nº MÁXIMO PÁGINAS	CONTENIDO
Portada	1	Nombre de la Organización, dirección completa y fecha de solicitud.
Índice general	1	Índice general de los contenidos.
Presentación	4	Presentación de la organización postulante y sus actividades, incluyendo historia de la organización, organigrama y principales productos o servicios.
Glosario (opcional)	2	Glosario de términos.
Cuerpo del Relatorio	80	Organizaciones Grandes.
	65	Organizaciones Medianas.
	50	Organizaciones Pequeñas.



Las páginas relativas a portada, presentación y glosario son independientes del nº de páginas máximas del cuerpo del Relatorio.  
Los anexos sí están incluidos en el nº máximo de páginas del cuerpo del Relatorio.  
No se tendrán en cuenta las páginas que excedan de las prescritas.

### CARACTERÍSTICAS Y FORMATO

PÁGINA	A4 (210 x 297 mm) o Carta (216 x2 79 mm)	
MÁRGENES	1,5 cm para márgenes superior, inferior, izquierdo y derecho	
ENCUADERNACIÓN	Libre, a decisión de la organización	
FUENTE	Arial, Times o similar	
INTERLINEADO	Sencillo	
NUMERACIÓN	El Relatorio tendrá todas sus páginas numeradas	
TAMAÑO DE LETRA	Texto	10 puntos, mínimo
	Gráficos e Ilustraciones	8 puntos, mínimo
IDIOMA	Castellano o Portugués	
FORMATO	2 ejemplares idénticos, a enviar a FUNDIBEQ por correo electrónico: - 1 ejemplar en word - 1 ejemplar en acrobat	

El Relatorio de Gestión constará de 10 archivos, correspondiendo el nº 1 a la introducción (portada, índice, presentación y glosario), y los 9 restantes a cada uno de los 9 criterios del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. Se recomienda que cada uno de los 10 archivos no supere los 800 Kb (tamaño sin comprimir).

Con objeto de evitar problemas de distorsión, todos los gráficos que se aporten deberán estar insertados en las páginas de los archivos de Microsoft Word o Acrobat.

Para más información y orientaciones de redacción, consulte la *Guía para Elaboración del Relatorio*, que podrá descargar de forma gratuita desde [www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org)



**Aquellos Relatorios de Gestión que no cumplan con estos requisitos, podrán no ser tenidos en cuenta y, por tanto, no serán evaluados.**

## ANEXO 3. ORGANIZACIONES GANADORAS 2000-2008

### PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD

#### GANADORES 2008

Centro Industrial Córdoba de Volkswagen Argentina, S.A. (Argentina)

Compañía Mega, S.A. (Argentina)

Fiduciaria Bancolombia, S.A. (Colombia)

Pinturas Cóndor, S.A. (Ecuador)

CFE Central Hidroeléctrica Ing. Fernando Hiriart Balderrama (México)

Nacional Financiera S.N.C. (México)

#### RECONOCIMIENTOS PLATA 2008

Prácticos de Puertos de la República de Cuba

Club Excelencia en Gestión (España)

Centro de Desarrollo Infantil 8 y 9 (México)

Clínica Vitro A.C. (México)

#### GANADORES 2007

Banco Santander Chile (Chile)

CFE - Centro Occidente (México)

Hospital de Zumárraga (España)

Petrobrás Colombia (Colombia)

#### RECONOCIMIENTOS PLATA 2007

Colegio CampoVerde (México)

Teyma Uruguay (Uruguay)

#### GANADORES 2006

Banco de Crédito - BCP (Perú)

Bancoestado Microempresas, S.A. (Chile)

Belgo-Arcelor Brasil - Unidade Juiz de Fora (Brasil)

Cebadas y Maltas, S.A. de C.V. (México)

CENDI n° 4 "Genaro Vázquez" (México)

Industria del Alcalí, S.A. de C.V. (México)

Serasa, S.A. (Brasil)

#### RECONOCIMIENTOS PLATA 2006

Clínica Cuauhtémoc y Famosa (México)

Euskal Irrati Telebista - EITB (España)

Nextel Communications, S.A. (Argentina)

#### GANADORES 2005

CFE - División Centro Sur (México)

Lubricantes y Especialidades Repsol YPF (Argentina)

Gerdau Laisa S. A. (Uruguay)

Plamex S. A. de C. V. (México)

Sociedad de Fabricación de Automotores S. A. (Colombia)

#### ACTIVIDAD

Ind. Manufactureras (Privada)

Procesamiento de gas (Privada)

Servicios financieros (Privada)

Ind. Manufactureras (Privada)

Suministro de electricidad (Pública)

Entidad financiera (Pública)

Transporte (Pública)

Otros servicios sociales (Privada)

Enseñanza (Pública)

Servicios sociales y de salud (Privada)

#### ACTIVIDAD

Servicios (Privada)

Industria y Energía (Pública)

Sanidad (Pública)

Hidrocarburos (Privada)

#### ACTIVIDAD

Educación (Privada)

Construcción (Privada)

#### ACTIVIDAD

Servicios (Privada)

Servicios (Pública)

Industria y Energía (Privada)

Alimentación y Bebidas (Privada)

Educación (Pública)

Industria y Energía (Privada)

Servicios (Privada)

#### ACTIVIDAD

Sanidad (Privada)

Comunicaciones (Pública)

Comunicaciones (Privada)

#### ACTIVIDAD

Industria y Energía (Pública)

Industria y Energía (Privada)

Industria y Energía (Privada)

Industria y Energía (Privada)

Industria y Energía (Privada)

#### GANADORES 2004

CENDI nº 5 Diana Laura Riojas de Colosio (México)  
Fagor Electrodomésticos, S. Coop (España)  
Politeno Industria E Comercio S.A. (Brasil)

#### GANADORES 2003

Fábrica de Café Liofilizado (Colombia)  
Harinera de Yucatán S.A. de C.V. (México)  
Hotel Plaza S.A. (Cuba)  
Prácticos de Puertos (Cuba)  
Profuturo AFP S.A. (Perú)  
Taranto San Juan S.A. (Argentina)  
TEC Monterrey (México)

#### GANADORES 2002

ASLE, Agrupacion de Soc. Laborales de Euskadi (España)  
Banefe - Banco Santander de Chile (Chile)  
Cendi nº 3 "José Martí" (México)  
Comolsa - Colombiana de Moldeados S.A. (Colombia)  
Gerdau Aza S.A. (Chile)  
Serasa (Brasil)

#### GANADORES 2001

AFP Summa Bansander (Chile)  
Banc Internacional D' Andorra - Banca Mora (España)  
Compañía Vidriera S.A. de C.V. Planta Los Reyes (México)  
Intercor - International Colombia Resources Corp. (Colombia)  
Teléfonos Celulares de Cuba S.A. - Cubacel (Cuba)  
Unidad de Apoyo a Preescolar nº 1 (México)  
Vitro Flex S.A. de C.V. (México)

#### GANADORES 2000

Ascensores Schindler S.A. (Chile)  
Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat (España)  
Vitro Fibras S.A. (México)

#### ACTIVIDAD

Educación (Pública)  
Industria y Energía (Privada)  
Industria y Energía (Privada)

#### ACTIVIDAD

Alimentación y Bebidas (Privada)  
Alimentación y Bebidas (Privada)  
Servicios (Pública)  
Transportes (Pública)  
Servicios (Privada)  
Industria y Energía (Privada)  
Educación (Privada)

#### ACTIVIDAD

Servicios (Privada)  
Servicios (Privada)  
Educación (Privada)  
Industria y Energía (Privada)  
Industria y Energía (Privada)  
Servicios (Privada)

#### ACTIVIDAD

Servicios (Privada)  
Servicios (Privada)  
Industria y Energía (Privada)  
Industria y Energía (Privada)  
Informática y Electrónica (Pública)  
Servicios (Pública)  
Industria y Energía (Privada)

#### ACTIVIDAD

Industria y Energía (Privada)  
Servicios (Pública)  
Industria y Energía (Privada)

## ANEXO 4. RESUMEN DEL MODELO IBEROAMERICANO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión se compone de nueve criterios divididos en cinco procesos clave, llamados Procesos Facilitadores, y cuatro Criterios de Resultados.

Los cinco criterios que integran los PROCESOS FACILITADORES se encuentran a su vez divididos en cuatro Subcriterios cada uno.

A continuación se describen brevemente dichos criterios y se muestra esquemáticamente el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.



### 1.- LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN (140 puntos)

Analiza cómo se desarrollan y se ponen en práctica la cultura y los valores necesarios para el éxito a largo plazo, mediante adecuados comportamientos y acciones de todos los líderes.

Estudia cómo se desarrolla y se pone en práctica la estructura de la organización, el marco de los procesos y su sistema de gestión, necesarios para la eficaz ejecución de la política y la estrategia.

### 2.- POLÍTICA Y ESTRATEGIA (100 puntos)

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

**3.- DESARROLLO DE LAS PERSONAS (140 puntos)**

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

**4.- RECURSOS Y ASOCIADOS (100 puntos)**

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

**5.- CLIENTES (120 puntos)**

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

Los cuatro criterios que integran los **RESULTADOS** se encuentran a su vez divididos en dos Subcriterios cada uno.

**6.- RESULTADOS DE CLIENTES (110 puntos)**

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

**7.- RESULTADOS DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS (90 puntos)**

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

**8.- RESULTADOS DE SOCIEDAD (90 puntos)**

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

**9.- RESULTADOS GLOBALES (110 puntos)**

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



El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión se encuentra de forma gratuita en la web de FUNDIBEQ [www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org)

## ANEXO 5. ORGANIZACIONES NACIONALES Y REGIONALES ASOCIADAS 2009

ORGANIZACIONES NACIONALES DE CALIDAD - ONAS		
ARGENTINA	FUNDACION PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD AVDA. LEANDRO N. ALEM 693 - PISO 4° C1001AAB - BUENOS AIRES (ARGENTINA) Tel.: 54 11 4311 2055 / Fax: 54 11 4315 3492 / <a href="mailto:fnpc@fnpc.org.ar">fnpc@fnpc.org.ar</a>	
BRASIL	FNQ-FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE AV. DAS NAÇÕES UNIDAS 11.857 - CJ. 62 BROKLIN NOVO 04578-000 - SÃO PAULO (BRASIL) Tel.: 55 11 5509-7700 / Fax: (11) 5509-7730 / <a href="mailto:fnq@fnq.org.br">fnq@fnq.org.br</a>	
CHILE	CENTRO NACIONAL DE LA PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD - CHILECALIDAD NUEVA YORK 9, PISO 12 8320320 - SANTIAGO (CHILE) Tel.: 56 2 6731411 / Fax: 56 2 6731143 / <a href="mailto:chilecalidad@chilecalidad.cl">chilecalidad@chilecalidad.cl</a>	
COLOMBIA	CORPORACION CALIDAD CARRERA 20 No. 90-40 SANTAFE DE BOGOTA D.C. (COLOMBIA) Tel.: 57 1 286 1444 / Fax: 57 1 6112630 / <a href="mailto:sciente@ccalidad.com.co">sciente@ccalidad.com.co</a>	
CUBA	OFICINA NACIONAL DE NORMALIZACION CALLE E 261, ENTRE 11 Y 13, VEDADO 10400 - CIUDAD DE LA HABANA (CUBA) Tel.: 53 7 8300879 / Fax: 53 7 338 048 / <a href="mailto:nc@ncnorma.cu">nc@ncnorma.cu</a>	
ECUADOR	CORPORACIÓN ECUATORIANA DE LA CALIDAD TOTAL - CECT AV. AMAZONAS N29-15 E INGLATERRA. EDIFICIO INGLATERRA. PISO 4° QUITO (ECUADOR) Tel.: 5932 2446855-6 / Fax: 5932 227 1192 / <a href="mailto:cect@calidadtotal.org">cect@calidadtotal.org</a>	
EL SALVADOR	MINISTERIO DE ECONOMÍA - DIRECCIÓN DE CALIDAD Y TECNOLOGÍA ALAMEDA JUAN PABLO II Y CALLE GUADALUPE EDIF.C-3a PLANTA, PLAN MAESTRO, CENTRO DE GOBIERNO SAN SALVADOR (EL SALVADOR) Tef: 503 2231 5600 / Fax: 503 2281 1156 / <a href="mailto:hrico@minec.gob.sv">hrico@minec.gob.sv</a>	
ESPAÑA	ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD CLAUDIO COELLO, 92 28006 - MADRID (ESPAÑA) - <a href="mailto:aec@aec.es">aec@aec.es</a> Tel.: 34 91 5752750 / Fax: 34 91 5765258	CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN AVDA. DE BURGOS, 19-1° 28036 - MADRID (ESPAÑA) <a href="mailto:gestor@clubexcelencia.org">gestor@clubexcelencia.org</a> Tel.: 34 91 3836218 / Fax: 34 91 3028258
	CENTROS DE EXCELENCIA VELASQUEZ 53 BAJO MADRID (ESPAÑA) <a href="mailto:excelencia@iat.es">excelencia@iat.es</a> / Tel.: 91 2202800-06-07-08	
MÉXICO	INSTITUTO PARA EL FOMENTO A LA CALIDAD TOTAL, A.C. - IFCT) SALVADOR NOVO No 31 COL. BARRIO DE SANTA CATARINA. DELEGACIÓN COYOACAN C.P. 04010 MÉXICO D.F. (MÉXICO) Tel.: 52 55 5661-6199 / Fax: 52 55 5661-7702 / <a href="mailto:contacto@pnc.org.mx">contacto@pnc.org.mx</a>	
PARAGUAY	ASOCIACION PARAGUAYA PARA LA CALIDAD - APC EDIFICIO INTER EXPRESS - PISO 19, LUIS ALBERTO DE HERRERA 195 Y YEGROS ASUNCION (PARAGUAY) Tel: 595 21 447 348 / Fax: 595 21 450 348 / <a href="mailto:apc@apc.org.py">apc@apc.org.py</a>	
PERÚ	CENTRO DE DESARROLLO INDUSTRIAL DE LA SOCIEDAD NACIONAL DE INDUSTRIAS LOS LAURELES 365 - SAN ISIDRO LIMA (PERU) Tel.: 51 1 215 8888 / Fax: 51 1 421 215 9977 / <a href="mailto:cdi@sni.org.pe">cdi@sni.org.pe</a>	
PORTUGAL	APQ - ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE PRAÇA FELIX CORREIA, 2 - REBOLEIRA 2720 - 228 AMADORA (PORTUGAL) - Tel.: 351 214 996 210 / Fax: 351 214 958449 / <a href="mailto:geral@apq.pt">geral@apq.pt</a>	

<b>REPÚBLICA DOMINICANA</b>	SECRETARÍA DE ESTADO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - SEAP AV. MÉXICO ESQ. LEOPOLDO NAVARRO, EDIF. OFICINAS GUBERNAMENTALES J.P. DUARTE, PISO 12 SANTO DOMINGO, RD (REPUBLICA DOMINICANA) Tel.: 809 682 3298 / Fax: 809 686 6652 / <a href="mailto:director@onap.gov.do">director@onap.gov.do</a>
<b>URUGUAY</b>	INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD, INACAL RINCÓN 528, PISO 1º MONTEVIDEO (URUGUAY) Tel.: (598 2) 915 1069 / Fax: 598 2 9080874 / <a href="mailto:inacal@adinet.com.uy">inacal@adinet.com.uy</a>
<b>OTROS PAÍSES</b>	<a href="mailto:premio@fundibeq.org">premio@fundibeq.org</a>
<b>ORGANIZACIONES REGIONALES DE CALIDAD - ORAS</b>	
<b>ESPAÑA</b>	EUSKALIT - FUNDACIÓN VASCA PARA LA CALIDAD Parque Tecnológico de Zamudio - Edif. 206A 48170 Zamudio - Vizcaya (ESPAÑA) Tel.: 34 94 4209855 / Fax: 34 94 4209854 / <a href="mailto:euskalit@euskalit.net">euskalit@euskalit.net</a>
	IAT - INSTITUTO ANDALUZ DE TECNOLOGÍA Gutenberg, s/nº - Isla de la Cartuja 41092 SEVILLA (ESPAÑA) Tel.: 34 95 4468010 / Fax: 34 95 4460407 / <a href="mailto:excelencia@iat.es">excelencia@iat.es</a>
	FUNDACIÓN MADRID POR LA EXCELENCIA Velázquez, 54 bajo izda. 28001 MADRID (ESPAÑA) Tel.: 34 91 2202800 / Fax: 34 91 2202144 / <a href="mailto:madridexcelente@madridexcelente.com">madridexcelente@madridexcelente.com</a>
<b>MÉXICO</b>	CENTRO DE PRODUCTIVIDAD DE MONTERREY A.C. Cintermex Ave. Fundidora N° 501 - Col. obrera 1er nivel inferior - 95 64010 MONTERREY, N.L. (MÉXICO) Tel.: 52 81 83690266 / Fax: 52 81 83690273 / <a href="mailto:info@cpmt.com">info@cpmt.com</a>
<b>VENEZUELA</b>	FUNDACIÓN PREMIO A LA CALIDAD DEL ESTADO BOLÍVAR, FPCEB CIUDAD GUAYANA ESTADO BOLÍVAR (VENEZUELA) Tel.: 58 0286 9230208 / <a href="http://www.fungyn.gov.ve">http://www.fungyn.gov.ve</a>