



ASLE: PREMIO EUROPEO A LA EXCELENCIA
NORBOLSA: FINALISTA

ASLE: BIKAINASUNARI EUROPAR SARIA
NORBOLSA: FINALISTA



- Bikaintasunari Europar Saria
- VIII. Europar Kalitatearen Astea
- Ereduari buruzko galderak
- Kanpo Ebaluaketa 2002
- Berriak

- Premio Europeo a la Excelencia
- VIII Semana Europea de la Calidad
- Preguntas sobre el Modelo
- Evaluación Externa 2002
- Noticias

ASLE ALCANZA EL PREMIO EUROPEO A LA EXCELENCIA EFQM

La noche del pasado miércoles 30 de octubre fue una gran velada para la empresa vasca. Esa noche la EFQM (Fundación Europea para la Gestión de Calidad) entregó a ASLE – Agrupación de Sociedades Laborales de Euskadi el Premio Europeo a la Excelencia en la categoría PYME y a la firma de bolsa NORBOLSA, su diploma de finalista. La ceremonia de entrega tuvo lugar en Barcelona en el marco del Foro EFQM 2002.

En esta edición, junto a estas dos entidades vascas han quedado finalistas otras dos grandes organizaciones españolas y 12 del resto de países europeos.

Desde la primera entrega en 1992 del máximo galardón a la Calidad y la Excelencia en Europa, seis organizaciones del Estado español lo han alcanzado, de las cuales tres, Gasnalsa en 1997, Irizar en 2000 y ahora ASLE, son vascas, a las que podemos sumar NORBOLSA como finalista.

ASLE-k EFQM Bikaintasunari Europar Saria eskuratu du ETE arloan.



Acto de entrega de la Q oro 2001 a ASLE.

ASLE

La misión de ASLE es la defensa, consolidación, promoción y desarrollo de las sociedades laborales a través de los servicios que presta.

Desde 1995 su sistema de gestión es la Calidad Total, utilizando como referencia el Modelo EFQM de Excelencia y desde su fundación en 1982, ha desarrollado su propio sistema de Dirección por Valores (DpV). Es un sistema que incorpora a todas las personas de la Organización en la definición de la Política y la Estrategia, y se asienta en cuatro pilares básicos:

- Sistema de Gestión de la Calidad Total.
- Sustitución de la figura del "jefe" por "líderes".
- Autonomía y responsabilidad en todas las personas.
- Acercamiento al poder u organigrama plano.

En clave de compromiso ASLE aplica la Mejora continua en la búsqueda del equilibrio entre el desarrollo humano y el desarrollo empresarial, razón de ser de las sociedades laborales.



Josetxo Hernández, Gerente de ASLE con la Q oro alcanzada en 2001.



18 Sociedades Laborales de ASLE con el Diploma de Compromiso con la Excelencia.

Según Josetxo Hernández, Gerente de ASLE, lo más importante para gestionarse según los principios de la Calidad Total es "querer cambiar la cultura de la organización". Para él, "la Calidad Total es poner el acento en las personas, como verdaderos artífices de la actividad y resultados de la organización".

Con el logro del Premio Europeo a la Excelencia, ASLE se consolida como uno de los ejemplos en gestión más avanzados del País Vasco. A este respecto Josetxo Hernández explica: "Ser una referencia por nosotros mismos no es suficiente. Debemos ser referencia por lo que seamos capaces de hacer por nuestros clientes. Nuestro fin es mejorar para que lo puedan hacer nuestros clientes".

En ASLE están convencidos de la necesidad extender su excelente modelo de gestión y así, dieciocho sociedades laborales traccionadas por ASLE fueron las primeras empresas vascas en suscribir el Diploma de Compromiso con la Calidad Total para seguir sus pasos.

NORBOLSA, LA PRIMERA FIRMA DE BOLSA QUE ES FINALISTA EN LOS PREMIOS EUROPEOS A LA EXCELENCIA EFQM

NORBOLSA es una sociedad de las Cajas de Ahorros vascas, especializada en servicios financieros y de brokerage bursátil, que trabaja, desde 1989, para una veintena de instituciones financieras situadas primordialmente en el País Vasco y también en otros territorios del Estado.

El equipo europeo de evaluadores EFQM ha distinguido a NORBOLSA por su capacidad de adaptación a los rápidos cambios tecnológicos de los mercados bursátiles, al tiempo que la sociedad ha mantenido un claro enfoque hacia su clientela institucional con un marcado perfil innovador en sus servicios (Norline, Norbolsa Broker), los cuales son contemplados como “mejores prácticas” en la industria de valores.

Según Agustín Garmendia, Director Gerente de NORBOLSA “pensamos globalmente y así hemos desarrollado nuestros servicios en Internet que son una referencia internacional, y actuamos localmente, pues estamos muy arraigados aquí para poder ayudar a nuestros clientes cercanos”.

La compañía ha venido desarrollando el modelo de excelencia en la gestión EFQM desde 1997, como marco de referencia para su modelo de gestión y para su proceso de mejora continua. “Uno de los principales motivos para embarcarse en un proceso estructurado de autoevaluación EFQM ha sido el combatir la idea de que las iniciativas de calidad sean consideradas como un mero ejercicio de relaciones públicas. Al contrario, desde NOR-



Agustín Garmendia, Consejero y Dtor. Gerente de NORBOLSA, con la Q plata alcanzada en 200.

BIKANTASUNARI EUROPAR SARIA



Euskadi sinónimo de Excelencia.

NORBOLSA EFQM Bikaintasunari Europar Sarietan finalista izan den lehengo burtsa firma izan da.

BOLSA hacemos hincapié en que el modelo EFQM es el motor para impulsar las mejores prácticas de gestión de forma continuada”.

Agustín Garmendia comenta tres de los puntos destacados por el equipo de evaluadores EFQM:

1. Apuesta por la Innovación Tecnológica: “A juicio del equipo evaluador, somos una referencia internacional en cuanto a servicios de valores en Internet”.
2. El modelo de gestión: “En NORBOLSA creemos en nuestras personas. En el mundo de la bolsa tienes que ser de los mejores, y nuestro equipo humano es de aquí, ha sido formado aquí y es capaz de competir en todo el mundo”.

3. La calidad ligada a los resultados: “El Modelo EFQM te mide y contrasta continuamente los resultados que estás obteniendo y en este sentido los evaluadores han destacado nuestro sistema de indicadores”.

DURANTE LA SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD
PUEDE CONOCER LA EXPERIENCIA
DE ASLE Y NORBOLSA

Viernes, 15 de noviembre: La experiencia de NORBOLSA: su trayectoria en Calidad hasta ser finalista del Premio EFQM.

Información e inscripciones: EUSKALIT, Angeles Zalbide,
Tel.: 94 420 98 55

Viernes, 22 de noviembre: ASLE. Experiencias de Gestión.

Información e inscripciones: ASLE, Amagoia Ibarrodo,
Tel.: 94 435 47 30

Edizio honetan, euskal erakunde bi hauekin batera, beste erakunde espainiar handi bi eta bestelako herrialde europarretako 12 erakunde finalista suertatu dira.

VIII SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD

La Semana Europea de la Calidad se celebra anualmente en toda la Comunidad Europea y surgió de una directiva de la Comisión Europea en 1995, para concentrar y potenciar en este período las campañas de divulgación, los actos públicos, y los intercambios de experiencias que tienen todos ellos por objeto la promoción de la calidad como factor clave de competitividad en todo tipo de organizaciones.

Desde EUSKALIT-Fundación Vasca para la Calidad, se realiza desde el año 1996 la coordinación de los actos de dicha Semana en el ámbito del País Vasco.

Como ocurrió en pasadas ediciones, la duración de la Semana se ha extendido para incluir un programa con importante número de actos. Así, en nuestra Comunidad se celebrará la Semana de los días 11 al 22 de noviembre, a lo largo de dos semanas del calendario.

La celebración de la Semana Europea de la Calidad es una buena oportunidad para que las organizaciones examinen, desarrollen y fortalezcan su propia visión de lo que significa la Calidad y la Excelencia en la Gestión y compartan su experiencia con otras entidades. Así, esta iniciativa servirá para difundir más activamente los avances logrados por las organizaciones de nuestro entorno en el camino de la Excelencia, muchas de los cuales tendremos la oportunidad de conocer durante estos días.

En la Semana de la Calidad de este año, participan 52 organizaciones que realizarán un total de 50 actos, entre los que podemos encontrar conferencias, jornadas de puertas abiertas y mesas redondas. En todos estos eventos se darán a conocer las experiencias en Gestión de la Excelencia de centros educativos, sanidad, PYMEs, colegios profesionales, asociaciones empresariales y de servicios, Universidad, cámaras de comercio, entidades no lucrativas, administración, etc. En todos estos sectores hay ejemplos destacados de organizaciones que aplican los principios y metodologías de la Calidad Total, en su empeño constante de ser más eficientes y competentes.

El lema escogido por la Comunidad Europea para la VIII edición de la Semana es: "Liderando el cambio". En el País Vasco este lema es ya una realidad. Tenemos:

- **2.800** empresas y otras organizaciones certificadas según la norma ISO 9001,
- **12** establecimientos certificados con la Q Turística,
- **110** Diplomas de Compromiso con la Calidad Total-Excelencia,
- **550** personas miembros del Club de Evaluadores de EUSKALIT,
- **21** Q plata y **7** Q oro- Premio Vasco a la Calidad de Gestión

y por último, en la cúspide de esta pirámide de la Excelencia, tenemos **4** organizaciones vascas con reconocimientos a nivel

europeo, concedidos por la European Foundation for Quality Management (EFQM). Estas cifras reflejan el esfuerzo realizado por miles de organizaciones vascas y nos llevará a que Euskadi sea reconocida en Europa como "Sinónimo de Excelencia en la Gestión".



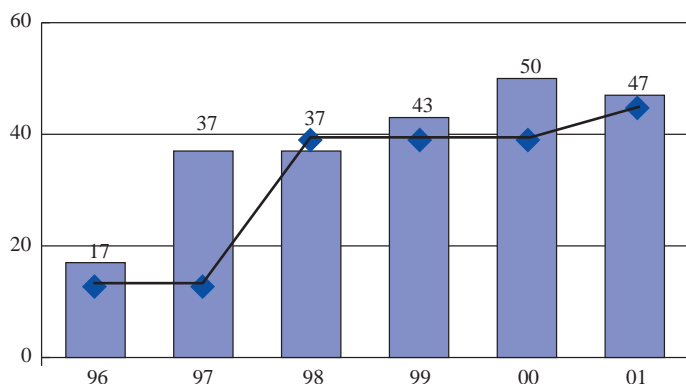
Urte honetako Kalitateran Astean 52 erakunde parte hartzen dute 50 eginkizunetan. Europar Elkarteak Astearen VIII. Ediziorako aukeratu duen goiburua "Aldaketa Susper-tzen" da. Euskadi eginkizun publiko gehiago ospatzen duen Autonomi Erkidegoa da. Bestalde eginkizunok anitzak dira mota guztietako erakundeek eta sektore guztiek autolaturik daudelako eta konferentziak eta ate irekitze jardunaldiak direlako.

KALITATEAREN EUROPAR ASTEA

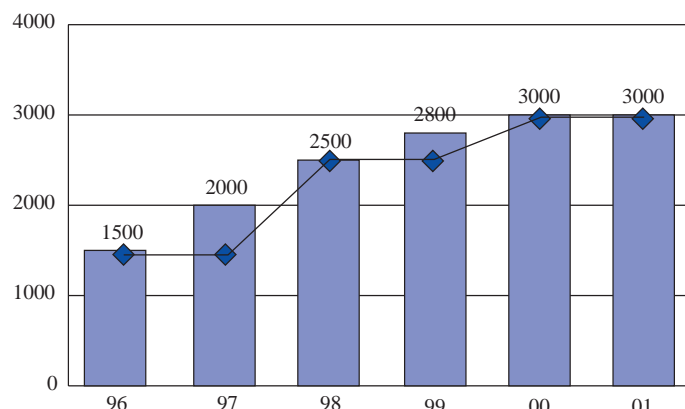
En la CAPV, la Semana Europea de la Calidad tiene dos características que la distinguen: Por un lado, el País Vasco es la Comunidad Autónoma donde, con diferencia, más actos públicos se celebran, y por otro lado, estos actos son doblemente variados, pues además de estar organizados por entidades de todo tipo y de múltiples sectores de actividad, encontramos entre ellos no sólo conferencias, sino que hay jornadas de puertas abiertas, mesas redondas y debates, lo que les da un carácter práctico y permite la participación activa del público.

Otro ejemplo de la enorme adhesión que están suscitando en Euskadi la Calidad y la Excelencia, son las numerosas personas que colaboran en la celebración de esta Semana Europea de la Calidad, tanto en el papel de organizadores como de asistentes en los diferentes actos de la misma. Esto queda evidenciado en los 2 siguientes gráficos, que muestran la evolución de nº de actos y nº de asistentes en el País Vasco desde el año 1996:

N.º de actos de la Semana Europea de la Calidad en la CAPV

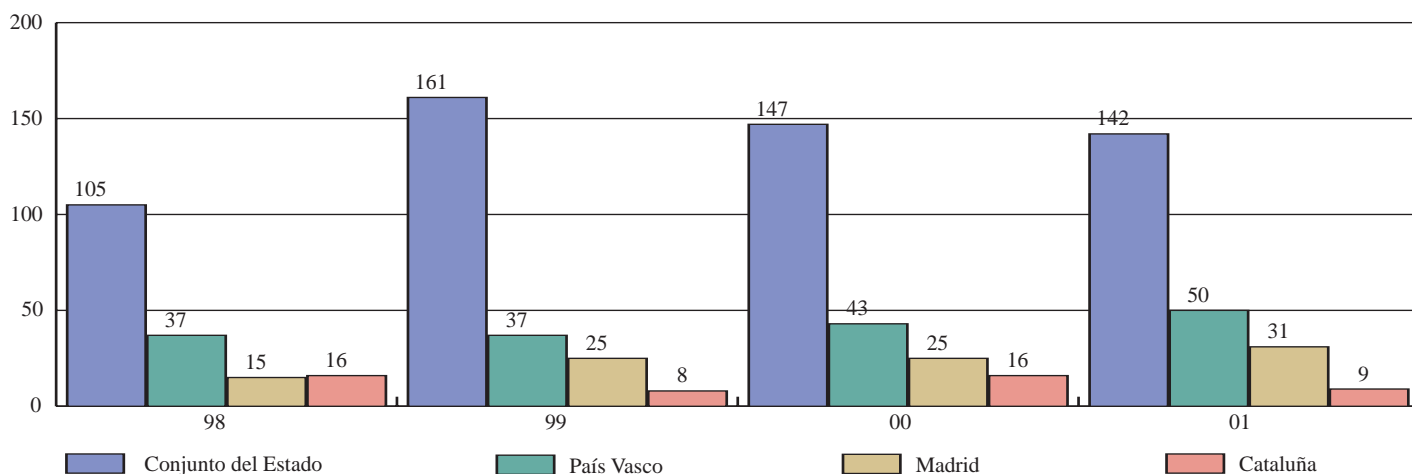


N.º de asistentes de la Semana Europea de la Calidad en la CAPV



Asimismo, y recordando el lema de este año 2002, el País Vasco es líder en la organización de actos abiertos a la asistencia de público en general, atendiendo a la comparativa siguiente entre el nº de actos públicos celebrados en el Estado y en las Comunidades del País Vasco, Madrid y Cataluña:

Comparativo de actos en el Estado



PREGUNTAS MÁS FRECUENTES SOBRE EL MODELO Y LA EVALUACIÓN EXTERNA

En el Boletín anterior echamos a andar esta sección, con la finalidad de que les ayude a resolver dudas que suelen surgir sobre Modelo EFQM. Esperamos que les resulte de interés., en cualquier caso si desean más información consulte en nuestra página Web: www.euskalit.net

En esta ocasión nos vamos a centrar en dudas que suelen surgir sobre las comparaciones con otras organizaciones.

P. Aunque el MODELO pide comparaciones yo me pregunto: ¿Qué sentido tiene compararse con Organizaciones que no tienen elementos de afinidad con tu Organización? (distinto sector, distinta dimensión, distinta actividad, distintos años comparados, etc.).

R. A la hora de que una organización establezca comparaciones, lo que es necesario es que tenga un criterio propio para realizar las mismas. En los criterios agentes las comparaciones deberían realizarse con las “mejores prácticas” allá donde estén (independientemente del sector). En cuanto a los resultados, el propio modelo recomienda que se realicen con las medias del sector o con el mejor, aunque en cada criterio puede tener un análisis particular, así, en el criterio 6 además del sector, los resultados en clientes podrían ser interesantes que se tomasen referencia fuera del sector. En el criterio 7 no hay que perder de vista la satisfacción de otros del sector, pero también de organizaciones del entorno, en previsión de “fugas de personal” por insatisfacción. En el 8 hay que buscar similitudes con organizaciones que puedan tener interacciones similares en la sociedad. En el criterio 9 es donde probablemente, la comparación dentro del propio sector sea lo más adecuado.

Hay ejemplos como Gasnalsa (Premio Europeo 1997) en el que establecían sus comparaciones con otras “utilities”, que no siendo de su sector, sin embargo eran organizaciones de servicios que presentaban claras similitudes con ellos. Lo que no hay que olvidar es que las comparaciones pueden (y deberían) ser informaciones que ayudasen a graduar los propios objetivos de la organización, más que la simple selección de otros datos a poner a continuación de los propios.

P. ¿Qué hacer cuando aquellas Organizaciones con las que uno debe compararse no tienen datos? ¿Incorporar cualquier comparación para responder al Modelo?

R. Las organizaciones y los evaluadores lo que deberían tener claro es que las organizaciones deberían gestionar con datos útiles. No siempre es fácil encontrar comparaciones pero la organización debe demostrar que se esfuerza en conseguirlos, demostrando una clara proactividad. Las comparaciones además de dentro del sector, se pueden buscar en otros sectores, así como en el entorno más próximo, o internacionalmente.

Informazio gehiago lortu nahi baduzue, gure web orrialdea kontsultatu: www.euskalit.net

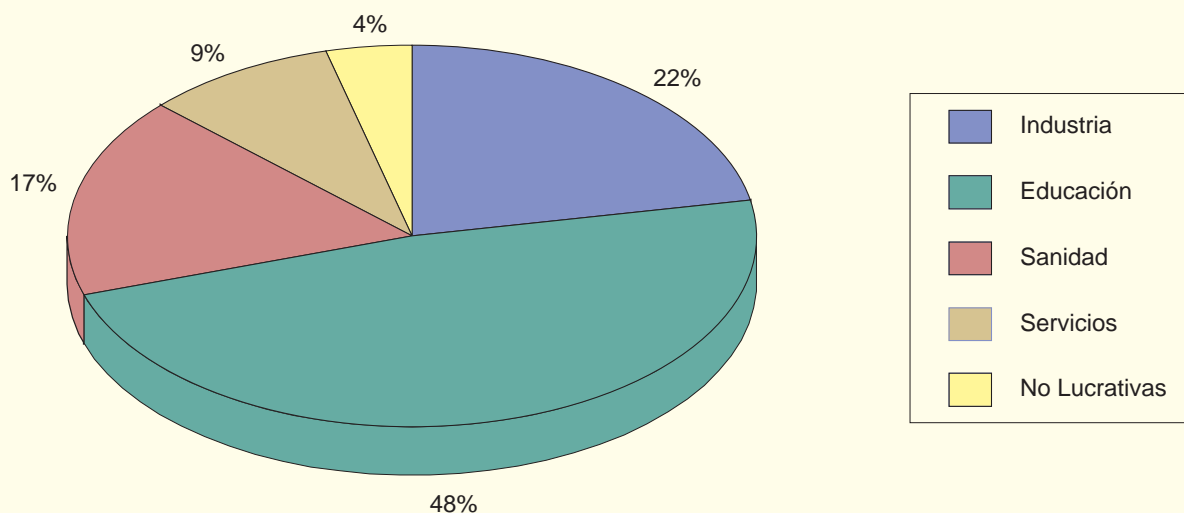
EVALUACIÓN EXTERNA 2002

Este año han sido 23 las organizaciones que han solicitado a EUSKALIT el servicio de Evaluación Externa, de las cuales 17 se presentan a Q Plata y 6 a Q Oro - Premio Vasco a la Calidad de Gestión que otorga el Gobierno Vasco. Se reconoce con el distintivo Q plata a aquellas organizaciones que superan los 400 puntos en la evaluación externa, de acuerdo con el sistema de puntuación del Modelo Europeo, y con la Q oro – Premio Vasco a la Calidad de Gestión a las que superan los 500 puntos.

Este año 2002 ha contado con novedades, ya que a finales de 2001 la European Foundation for Quality Management (EFQM) introdujo cambios en el Modelo de Excelencia para las Pequeñas y Medianas Empresas. El cambio más importante ha sido la convergencia hacia un Modelo único, que cuenta con 9 criterios y 32 subcriterios.

En el siguiente gráfico se pueden apreciar los sectores de procedencia de las 25 organizaciones que se presentan a la Evaluación Externa del año 2002:

Urte honetan EUSKALIT-eri kanpo ebaluaketa serbitzua eskatu dioten erakunde kopurua 23-koa izan da. Hauetatik Eusko Jaurlaritzak ematen duen Kudeaketaren kalitateari Euskal Saria- 17 Q zilar eta 6 Q urre lortzeko.



COMPROMISO DE EGA MASTER CON LA EXCELENCIA

La empresa vitoriana EGA Master ha obtenido el Diploma de Compromiso de avanzar hacia la Calidad Total / Excelencia" de EUSKALIT. Este diploma fue entregado a Aner Garmencia, Director General de EGA Master por el Director de EUSKALIT, Mikel Ugalde.

El objetivo de este Diploma es reconocer y acreditar el esfuerzo y el compromiso de las empresas y organizaciones vascas que trabajan en la mejora de su gestión utilizando como referencia el Modelo EFQM de Excelencia.

La obtención del Diploma es un paso previo para poder solicitar la Evaluación Externa de EUSKALIT, que da acceso a los premios vascos a la calidad de gestión Q Plata y Q Oro, antes del año 2005.



Foto de Ega Master.

DIPLOMA DE COMPROMISO A SAN JOSE MARISTAK



Entrega del Diploma de Compromiso con la Excelencia a San José Maristak Durango.

La Directora de colegio San José Maristak de Durango, Ana Ugalde ha recibido de manos del Director de EUSKALIT, Mikel Ugalde, el Diploma de Compromiso con la Excelencia. Con este Diploma San José Maristak se compromete a seguir avanzando hacia la Calidad Total/Excelencia y a solicitar a EUSKALIT antes de fin de 2003, el servicio de Evaluación Externa.

El compromiso del Centro con la Calidad, comenzó hace seis años, cuando decidieron apostar por el Modelo EFQM de Excelencia con el objeto de mejorar su Gestión.

*Ega Master eta San Jose Maristak erakunde-
ei eman diete Konpromezu Diploma*

ENTREGA DE DIPLOMAS A TRACCIONADOS DE FAGOR

El próximo día 12 de noviembre, se hará entrega del Diploma de Compromiso a un grupo de empresas traccionadas de Fagor Electrodomésticos, entre las que se encuentran Azpiarán, Industrias Gol, Larrañaga Plásticos, Nemesio Zubia, Outokumpu Copertubes, Plastinka y Ugarteburu.

El compromiso con la Calidad de Fagor es doble ya que no solamente han optado por la estrategia de Calidad Total para mejorar su gestión, sino que han animado a muchos de sus proveedores a que sigan su camino.

La entrega se realizará en la planta de San Andrés en Mondragón, en un acto de la Semana Europea que coordina EUSKALIT.



Formación durante la V promoción de las BECAS EN CALIDAD TOTAL.

ÚLTIMAS NOVEDADES DE LA SEMANA EUROPEA

Nuevo acto organizado por EUSKALIT. De la Calidad de Servicio a la Excelencia en BBK. Este Acto se celebrará el día 21 de noviembre en Juan de Ajuriaguerra, 38-40 Bajo. En horario de 17:00 a 19:00. Para inscribirse llame a Ángeles Zalbide al 94 420 98 55.

ASLE traslada su acto al día 22 de noviembre.

Egailan cancela el acto del día 14 de noviembre.

Si desean más información de los actos y del calendario de la Semana Europea consulte nuestra página web: www.euskalit.net.

QUINTA CONVOCATORIA DE LAS BECAS EN CALIDAD TOTAL - EXCELENCIA

El pasado mes de octubre comenzó la quinta convocatoria de las Becas en Calidad Total-Excelencia que organiza EUSKALIT, junto a ASLE, AENOR, Fundación Novia Salcedo y BIC - Berrilan.

El objetivo de este programa es doble por un lado reorientar laboralmente a los participantes en las becas, dándoles formación es aspectos de gestión de la calidad y Calidad Total-Excelencia y por otro apoyar a aquellas organizaciones que quieren mejorar su gestión.

A partir de noviembre las 84 personas que participan en esta convocatoria comenzarán a trabajar en régimen de becarios en las 73 empresas que han solicitado sus servicios.

En términos generales, el 80 % de las personas que han participado en estas becas en Calidad Total encuentran trabajo antes de un año desde su finalización (el 89 % están trabajando a los 18 meses). Además, el 60% de ellas desarrollan una labor directamente relacionada con la calidad. Estos son algunos de los datos obtenidos tras encuestar a los participantes en las segunda y tercera convocatoria.

	II BECAS (1999-2000) Encuesta realizada a los 18 meses de finalizar		III BECAS (2000-2001) Encuesta realizada a los 6 meses de finalizar	
Total personas encuestadas	63	91%	65	94%
Trabajando	48	76%	43	66%
En desempleo	15	24%	22	34%
Trabajando en Calidad	38	82%	33	77%



Bolsa de trabajo

Si necesito incorporar a mi empresa un técnico en Calidad, preguntar en EUSKALIT por el Club de Facilitadores de Calidad Total.

Evaluados

Preguntar por el curso de nuevos evaluadores.

Colaboradores

Más de 200 entidades colaboran en EUSKALIT ¿Y nosotros?

Curso en Gestión de Calidad

Estudiar la nueva programación de módulos para el 2003.

*Consultar a menudo
www.euskalit.net*



EUSKALIT

Kaliterako Euskal Iraskundea
Fundación Vasca para la Calidad

Parque Tecnológico de Zamudio, 206 A.
48170 ZAMUDIO Bizkaia
Tfno.: 94 420 98 55 Fax: 94 420 98 54
e-mail: euskalit@euskalit.net
[http:// www.euskalit.net](http://www.euskalit.net)