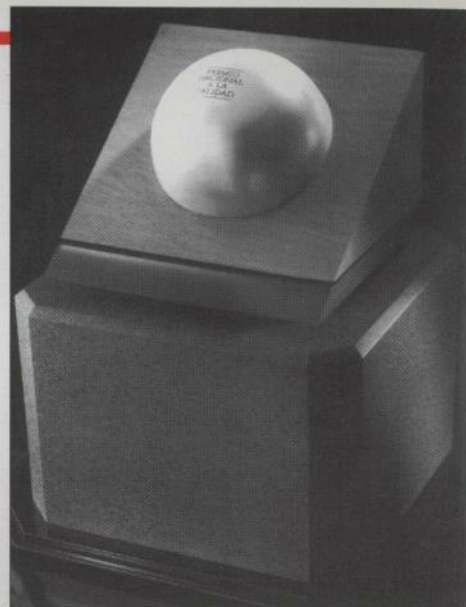




Premio Nacional a la Calidad: para ganar eficiencia y competitividad



La ley 24.127 estableció el Premio Nacional a la Calidad como instrumento para incentivar el desarrollo de programas de calidad para inducir una profunda transformación cultural en las empresas argentinas y revertir la situación existente. Se establece no como una simple competencia sino como un medio para generar modelos que sirvan de guía al mejoramiento continuo de la calidad en los productos y en los servicios a fin de apoyar la modernización y la competitividad de las empresas.

La Ley estableció la formación de la Fundación Premio Nacional a la Calidad que es la encargada de organizar cada año la competencia, habiéndose disputado a la fecha las ediciones 1994 y 1995.

El Premio Nacional a la Calidad fue instituido por la ley 24.127, que tiene por objetivo "la promoción, desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la calidad en los productos y en los servicios que se originan en el sector empresario y en la esfera de la administración pública, a fin de apoyar la modernización y competitividad de esas organizaciones".

El Premio nace ante la necesidad de revertir una situación existente: la incertidumbre económica que caracterizó la vida nacional en décadas recientes como factor desalentador de inversiones en procesos de mejoramiento de la Calidad y causa de una pérdida global de competitividad de nuestro país a nivel internacional y de un deterioro de la calidad de vida de sus habitantes. No obstante, ha habido muestras de capacidad y voluntad de elevar los niveles de producción y calidad tanto de los bienes como de los servicios aunque faltaban instrumentos orientados a incentivar y canalizar esa vocación hacia emprendimientos concretos. Así surge el Premio Nacional a la Calidad que se establece no como una simple competencia sino como un medio para generar modelos que sirvan de guía a todos los actores de la vida económica nacional en un camino que debe conducir al país y a sus habitantes a una calidad de vida muy superior.

Este Premio lo otorga la Nación Argentina y es la Fundación Premio Na-

cional a la Calidad creada el 15 de marzo de 1993 de acuerdo con lo expresado en la Ley 24.127 quien lo organiza y administra. Casi un centenar de organizaciones empresarias, académicas, profesionales y corporativas componen esta Fundación, que se encarga de elaborar las bases para ser aplicadas en la evaluación de las empresas que se postulan para cada edición.

El premio se entrega en función de una serie de Criterios de Evaluación, aplicables a todo tipo de organización. Estos criterios parten de la base de que cualquier proceso de transformación hacia una Organización de Calidad se inicia en una vocación y compromiso de quienes la conducen, luego continúa con un sistema de gestión que incorpore los principios, técnicas y herramientas actuales de Calidad y termina, como consecuencia de la

aplicación de esos factores, con los resultados deseados. Estos tres elementos conforman un Modelo de Evaluación (ver gráfico).

El proceso de evaluación y elección es realizado por una Junta de Evaluadores que tiene "total autonomía técnica" y está integrada por Jueces y Examinadores que se eligen por concurso y tienen carácter honorario.

Las empresas que compiten por este premio anual son evaluadas objetiva y profesionalmente por un conjunto de especialistas en la materia y reciben, independientemente del resultado del concurso, un detallado informe en el que se indican claramente sus debilidades y fortalezas en materia de Calidad, describiendo especialmente las áreas en las que deberá concentrar sus esfuerzos de mejora. O sea

ATRIBUTOS DE LA CALIDAD

Para la Fundación Premio Nacional a la Calidad, el concepto de Calidad ha evolucionado en los últimos años y seguramente continuará haciéndolo. Pueden establecerse ciertos atributos que, sin ser excluyentes, resultan distintivos de una Organización de Calidad:

- **Resultados** que satisfacen plena y consistentemente a todos aquellos vinculados con la organización: clientes, accionistas, empleados, proveedores y la sociedad en su conjunto.
- **Sistema de gestión** que asegura la continuidad de los resultados a lo largo del tiempo.
- **Directivos** con clara vocación y firme compromiso de mejorar permanentemente los resultados a través del perfeccionamiento constante del sistema de gestión.

La Fundación

Los interesados en obtener mayor información podrán dirigirse a la *Fundación Premio Nacional a la Calidad*, San Martín 483 3^{er} piso (1004) Buenos Aires, Tel/Fax (54 1) 326-6104 y 394-0621/1955.

que para las empresas el solo hecho de intervenir en la selección ya representa un aporte muy importante porque les permite hacer un análisis de ellas mismas obteniendo una herramienta de gestión cuya aplicación las ayudará a mejorar su competitividad y su eficiencia.

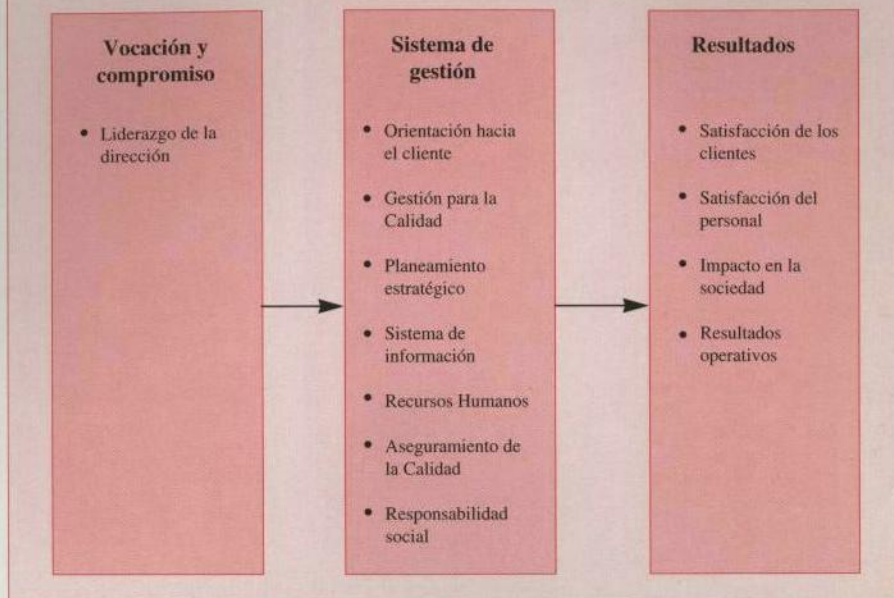
Por supuesto, las empresas que resulten ganadoras dispondrán de todas las ventajas que el reconocimiento público de nivel nacional e internacional y el prestigio propio que un emprendimiento como este pueda otorgarles.

En este Premio Nacional a la Calidad pueden participar "las empresas del sector privado que estén domiciliadas en el territorio nacional y que hayan contribuido sustancialmente al bienestar socioeconómico de la Argentina a través de procesos o sistemas de calidad efectivamente aplicados que estén destinados a obtener mejoras en la calidad de sus productos o servicios."

Entre las condiciones particulares de admisión para los postulantes figuran el estar constituidos en el país y exhibir una continuidad operativa de al menos 3 años antes de su presentación al Premio; contar con una estructura empresarial claramente definida, lo que estará reflejado en su organigrama, informe anual, manuales de procedimientos y/u otros documentos; deberán tener una identidad y una imagen frente al cliente que claramente le permita reconocerlas como responsables del producto o servicio que ofrecen; tener más del 50% de sus empleados trabajando en el país; tener más del 50% de los bienes materiales localizados en Argentina y ser una entidad con fines de lucro.

El concurso está dividido en seis categorías. **Empresas de Producción de Bienes (Grandes, Medianas y Pequeñas)** y **Empresas del Sector Servicios (Grandes, Medianas y Pequeñas)**. En caso de que la empresa comercialice productos y servicios, será clasificada de acuerdo con cuál de los dos rubros sea el predominante. La categoría es decidida por los Jueces de acuerdo con el número de empleados y

MODELO DE EVALUACION



facturación anual. En este sentido, una empresa de más de 200 empleados y 40 millones de pesos de facturación anual es considerada grande.

La gestión de Admisión y Categorización no tiene cargo para los postulantes, mientras que la Presentación al Concurso debe estar acompañada del derecho de inscripción que difiere según la categoría de que se trate.

Las bases de este Premio que se disputa todos los años fueron elaboradas por la Fundación Premio Nacional a la Calidad. Las mismas no son copias de similares competencias internacionales sino que, por el contrario, son bases auténticas adaptadas a nuestra realidad. Para esto, la Fundación mencionada contó con la colaboración de Manuel Aboy (IBM), Raúl J. Bernasconi (Ordoñez, Bianco y Asoc.), Mario Casellini (FUNDECE), Pedro Del Campo, José Di Fabrizio (Hewlett-Packard), Mario Font Guido (3M), Antonio Irace (NCR), Pablo Kanterewicz (Acindar), Raúl Molteni (Instituto de Calidad

Total), Víctor Panza (3M), Milbia Rosso Bernard, Héctor Sambucetti (Xerox) y Silvia Veitzman.

La edición disputada en 1994 dio como ganadores a las empresas Xerox Argentina ICSA en la categoría Empresa Grande de Servicios y Cibié Argentina S.A. en Empresa Mediana de Producción de Bienes. En cambio, en 1995, el premio fue declarado desierto en todas sus categorías porque las empresas postulantes no alcanzaron las exigencias de las Bases. No obstante, se otorgaron diplomas de "Reconocimiento a la Mejora Continua" a las empresas Liggett Argentina S.A. (Empresa Mediana de Producción de Bienes) y Close-Up S.A. (Empresa Mediana de Servicios) por haber logrado sustanciales avances desde su presentación en la primera competencia (en 1994). En ambas ocasiones los actos fueron realizados en el Salón Blanco de la Casa Rosada. Los premios de 1994 y las distinciones de 1995 fueron entregadas por el Presidente de la Nación, Dr. Carlos S. Menem.

¿Y EN EL MUNDO?

El **Premio Nacional a la Calidad** tiene antecedentes en distintos lugares del mundo y ha demostrado ser un instrumento válido para producir el cambio cultural hacia la calidad y la eficiencia. Merecen destacarse:

Deming Prize (Japón), desde 1951

Premio Nacional de la Calidad (Colombia), desde 1975

Malcolm Baldrige National Quality Awards (Estados Unidos), desde 1987

Premio Nacional a la Calidad (Australia), desde 1987

Premio Nacional a la Calidad (México), desde 1988

The European Quality Award (Europa), desde 1992

Canadian Award for Excellence (Canadá), desde 1992

Premio Nacional da Qualidade (Brasil), desde 1992