

SE CELEBRÓ EL III ENCUENTRO DE GANADORES DE PREMIOS DE EXCELENCIA

Los días 3 y 4 de abril de 2003 tuvo lugar en Palma de Mallorca la **III Edición del Encuentro de Ganadores de Premios de Excelencia**. El evento responde a la necesidad de las empresas actuales de poder aprender de las mejores experiencias, tomando como referencia las buenas prácticas de gestión de organizaciones destacadas por su Excelencia. Nos encontramos en un contexto en el que la complejidad de la estructura empresarial y el número de variables que afectan a su evolución son tantos y tan dispersos que resulta imprescindible para los gestores disponer de mecanismos que les permitan acceder a los conocimientos más actualizados, para poder así garantizar la competitividad de su actividad económica.

Por todo ello, los Centros de Excelencia de referencia de las diferentes comunidades autónomas, entre los que se encuentra el Centro Andaluz de Excelencia en la Gestión, han colaborado de nuevo para celebrar esta reunión, que ha seguido la línea de las ediciones anteriores, celebradas en Bilbao y Sevilla, y que resultaron igualmente un éxito de asistencia y organización.

En esta ocasión, el **IDI, el Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears**, ha sido el anfitrión. El día 3 tuvo lugar la recepción informal, y al día siguiente, a las 9:30, la presentación y bienvenida a los asistentes por parte del Comité Organizador y de una representación del Gobierno Balear.

La jornada estaba estructurada en 6 partes, que se fueron desarrollando sucesivamente. Cada parte constaba de la presentación de una ponencia por parte de un miembro de una empresa destacada por su nivel de Excelencia en la Gestión de algunas de las Comunidades Autónomas, seguida por un turno de preguntas y respuestas sobre la citada ponencia.

Al encuentro asistieron más de 80 personas, entre miembros de centros de excelencia, representantes de entidades ganadoras de premios a la excelencia y directivos de empresas comprometidos con la gestión de la calidad.



La primera ponencia, dedicada a estrategia y planificación, corrió a cargo de **José María Abós, Director de la Estación de Esquí Aramón Formigal**. En la misma se repasó, con el apoyo de numerosas fotografías, la evolución histórica de la Estación, así como el proceso emprendido por la empresa para ir modificando su estrategia en función de la demanda del mercado. Cada una de estas estrategias ha estado apoyada por una planificación de inversiones muy importante en este tipo de negocios.

Posteriormente intervino **Manuel Iraolagoitia, Director de Microdeco**, con una ponencia sobre microcompañías. El Director y su Responsable de Calidad expusieron la filosofía de gestión de su empresa, utilizada en algunos casos por el sector automovilístico. Se basa en una gestión global de la organización mediante la gestión de las diferentes unidades que la conforman, como si fueran pequeñas empresas. Se trata de una metodología que recuerda a la gestión por procesos, donde cada microempresa correspondería a un proceso.



Tras un descanso, **Francesc Flores, Director Industrial de la farmacéutica Bioiberica**, desarrolló su ponencia sobre aplicación práctica de la metodología Hoshin Kanri. En la misma transmitió la necesidad que tiene la biotecnología, al tratarse de un sector tan dinámico y cambiante, de disponer de un gran número de herramientas de calidad para resolver los complejos problemas que surgen cada día. Francesc Flores ilustró esa necesidad comparando su posición con la de un fontanero, que no puede desarrollar su trabajo sin una nutrida caja de herramientas.

Posteriormente, **Armando Ibáñez Guaita, consejero y ex-Director Gerente de Cerámicas Saloni**, expuso la experiencia de su empresa respecto a la "Calidad en la Gestión de Cobros y Asignación de Riesgos". Armando Ibáñez destacó la importancia de una buena y completa gestión de cobros para la supervivencia de determinadas empresas y explicó cómo su compañía fue solventando una serie de vicisitudes surgidas, por las que, según su experiencia, pueden pasar este tipo de empresas.

Tras el almuerzo continuaron las sesiones con la intervención de **M^a José García Prat, Jefe de Comunicación de CEPSA La Rábida**, que representó a las entidades asociadas al Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión con una ponencia sobre Comunicación y Sociedad.

La ponencia de M^a José García Prat, de CEPSA La Rábida, fue la mejor valorada en las encuestas de satisfacción cumplimentadas por los asistentes.



En su brillante intervención, M^a José García demostró que una actividad de comunicación puede ser gestionada como un proceso más, como los de producción. Mostró los indicadores relativos al proceso y cómo se toman decisiones de gestión en función de sus resultados.

Finalmente, **Alicia Arribas y José Fuster, representantes del Hotel Sumba**, presentaron una ponencia sobre "Motivación de personal y equipos de mejora". Ambos expusieron sus experiencias prácticas en la mejora de los procesos a través de la participación de las personas, y cómo motivarlas para ello. Asimismo, obsequiaron a los presentes con la memoria de su organización, basada en el modelo EFQM, con la que ganaron el Premio Plata de los Premios Baleares de Excelencia en la Gestión.

El Encuentro fue clausurado por **Pere Sampol i Mas, Vicepresidente y Consejero de Economía, Comercio e Industria del Gobierno de Baleares**, quien agradeció su participación a los asistentes e instó a las empresas a seguir trabajando en la línea de la mejora continua.