

DISCURSO DEL ING. LUIS ALBERTO LIMA EN OCASIÓN DEL LANZAMIENTO DE LA PRIMERA EDICIÓN DEL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD Y DEL TERCER FORO NACIONAL DE CALIDAD E INNOVACIÓN. 21-10-2015

Señoras y señores:

Antes que nada un saludo afectuoso a esta distinguida concurrencia que engalana este acto que tiene una significación muy especial, ya que hoy 21 de octubre coincide con la fecha del decreto 5725 del 21 de octubre de 1999, dado a conocer en este mismo lugar, en el cual se instituye el Premio Nacional de Calidad y Excelencia en la Gestión y al mes de octubre como Mes de la Calidad, y para celebrarlos estamos lanzando en nombre del Presidente de la República el mencionado premio e inaugurando el tercer Foro Nacional de Calidad e Innovación con el tema de la Sostenibilidad bajo el lema: una nueva estrategia de la Calidad y la Innovación.

La sostenibilidad fue elegida para poner en evidencia los grandes temas que hoy preocupan a la humanidad, como la seguridad alimentaria, la eficiencia energética, la depredación de los bosques, las energías alternativas, la responsabilidad social empresarial, por no citar sino algunas de ellas.

En este foro los diferentes actores sociales presentaran sus preocupaciones y compartirán sus mejores prácticas y experiencias en relación a la Calidad, a la Innovación y al uso racional de los recursos, garantizando el equilibrio entre el, crecimiento económico, el cuidado del ambiente y el bienestar social, de modo a considerar a la Sostenibilidad como una nueva manera de gestionar la Innovación y su impacto en la Calidad y en la Competitividad.

En cuanto a la Calidad, entendida como “la totalidad de las propiedades y características de un producto o servicio que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas”, según la definición de la ISO, se propone satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes, teniendo en cuenta que los mismos son, en definitiva, los jueces últimos de los productos o servicios que le son ofrecidos, ya que tienen un amplio conocimiento de los mismos.

La Calidad influye de manera sustantiva en las actividades humanas. Tanto desde el punto de vista del Desarrollo Económico donde las empresas deben de fabricar productos competitivos tanto en los mercados nacionales como en los internacionales, como desde el punto de vista del Desarrollo Social donde se debe exigir la protección del consumidor en las áreas tan sensible como la salud, la seguridad o el medio ambiente.

Se puede comprender entonces que es necesario un Sistema Nacional de la Calidad y un Órgano Rector que rija los destinos del mismo.

El Sistema Nacional de la Calidad es la integración de todos los actores, para brindar una estructura confiable a las organizaciones que voluntariamente deseen certificar sus sistemas de calidad, productos, servicios o procesos

En nuestro país el Órgano Rector es precisamente el CONACYT, y el coordinador del sistema es la Comisión Nacional de la Calidad, la cual está integrada por representantes de todos los componentes del sistema.

Para determinar si un Sistema o Producto tiene la Calidad necesaria o una Persona es idónea para ejecutar una tarea es necesario realizar una acción de evaluación de la conformidad, que consiste en la demostración del cumplimiento de “requisitos especificados relativos a un producto, proceso, persona u organismo.”, generalmente en alguna norma, tales como Muestreo, Inspección, Ensayos de laboratorios y calibración, Certificación o Declaración del fabricante. Para realizar estas actividades el Sistema Nacional necesita una infraestructura tecnológica y administrativa que permita realizar las actividades de la evaluación de la conformidad.

Esa infraestructura está constituida por un Instituto de Normalización, en nuestro país el INTN, un Instituto de Metrología también alojado en el INTN y un Organismo de Acreditación que depende del mismo CONACYT.

El Instituto de Normalización elabora las Normas, que son los requisitos que en forma participativa son elaborados por todos los interesados y que deben servir de base para la elaboración de Reglamentos Técnicos.

El Instituto de Metrología es el responsable de velar porque las medidas sean exactas y confiables.

Y el Organismo Nacional de Acreditación comprueba la competencia técnica que tiene los distintos actores del sistema.

Para una empresa la Calidad no es suficiente con enunciarla, debe ser siempre pasible de demostración. Para ello es necesario adoptar un Sistema, como por ejemplo la ISO 9000, cuyo cumplimiento es corroborado por una empresa certificadora, o un Modelo de Gestión como el de los Premios Nacionales de la Calidad cuya verificación de su cumplimiento es analizado por evaluadores debidamente capacitados. En cualquiera de los casos lo que se pretende es proporcionar una herramienta que rija las acciones de mejora continua de la administración de calidad total de las organizaciones en sus procesos de negocios y en sus relaciones con sus empleados, clientes, accionistas y comunidades donde se desempeñan.

El primer premio Nacional de la Calidad fue instituido en el Japón, el Premio Deming, e inspirado por este los EE.UU. instituyen el Malcolm Baldrige National Quality Award. Estos dos premios son los más famosos del mundo, en ellos se inspiraron los premios nacionales de prácticamente todos los países, e inclusive sirvieron de ejemplo para desarrollar Modelos de Calidad, como por ejemplo el desarrollado por el Foro Europeo de Gestión de la Calidad, EFQM, por sus siglas en inglés, que fuera adoptado por la Unión Europea.

El Premio Nacional de Calidad y Excelencia en la Gestión que hoy estamos lanzando por primera vez en el Paraguay siguen los mismos delineamientos que otros premios nacionales, pero debidamente adaptados a las prácticas e idiosincrasia de las empresas paraguayas.

Se espera que su aplicación sirva de ejemplo y genere una reflexión estratégica para fomentar el desarrollo de capacidades y ventajas competitivas. Su misión, es que las empresas realicen acciones, programas y proyectos destinados a impulsar sus capacidades organizacionales para aumentar la competitividad, tendientes a la

obtención de resultados satisfactorios para todos los grupos de interés de la organización, clientes, proveedores, empleados, accionistas y la sociedad en general.

Participar en estos procesos le dan a la empresa un entrenamiento oportuno para adecuarse a los vaivenes permanentes que cada vez son más rápidos y frecuentes en un mundo muy complejo y cambiante en lo social, político, económico, científico y tecnológico con incertezas, dudas y dilemas. Les permite estar constantemente actualizados a través de un seguimiento y análisis permanente de las necesidades y expectativas de sus clientes, de un seguimiento de sus propias experiencias, de una observación cercana de sus competidores y de la auscultación de posibles nuevos clientes, todo con el objetivo de permanecer activa y seguir cosechando éxitos en el futuro

Instamos a las empresas, independiente de su tamaño y razón social participar de este premio, el ejercicio de autoevaluación que conlleva, vale la pena. Incita a la reflexión, lo cual permite introducir mejoras que, aunque no ganen el premio, influenciarán en su gestión aumentando la calidad e introduciendo innovaciones que les permitirá competir con mayores posibilidades en un mundo cada vez más complejo y competitivo.

Deseo hacer un reconocimiento muy especial al Presidente de la República por la asistencia a este acto y aprovechar la ocasión para agradecerle todo el apoyo que siempre nos ha brindado a nuestra gestión.

Un agradecimiento también a la Asociación Paraguaya de la Calidad, impulsor del Premio desde sus orígenes y por el acompañamiento otorgado hasta su concreción. A los participantes del Foro les deseamos éxitos en sus deliberaciones y manifestarles a todos en general nuestro deseo, que se propongan como modelo de vida introducir el mejoramiento continuo en todas sus actividades y llegar a entender que Excelencia es ir más allá del cumplimiento del marco legal aplicable a una organización para comprender y dar respuesta a las expectativas de la sociedad

.MUCHAS GRACIAS