



Observatori de la Qualitat de les Fires de Catalunya: Primers indicadors

Els passats 20 i 21 de desembre va celebrar-se, a la localitat de Vielha (Val d'Aran), el Fòrum Firal 2001 que organitza la Federació de Fires de Catalunya (FEFIC) en col·laboració amb la Direcció General de Comerç, del Departament d'Indústria, Comerç i Turisme de la Generalitat, i amb el suport de les diputacions de Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona, l'Ajuntament de Vielha i el Conselh General d'Aran.

En la jornada de clausura, després de la intervenció del director general de Comerç, el Sr. Jaume Angerri i Auberni, el Centre Català de la Qualitat va presentar una ponència sobre el desenvolupament de l'Observatori de la Qualitat de les Fires de Catalunya.

L'any 1999, la Direcció General de Comerç i el Centre d'Innovació i Desenvolupament Empresarial (CIDEM), a través del Centre Català de la Qualitat, va endegar un projecte global de millora de la qualitat al sector firal, que a partir de l'any 2000 va concretar-se en la creació de l'Observatori de la Qualitat de les Fires de Catalunya. L'objectiu principal de l'Observatori és orientar l'activitat de les fires a la satisfacció dels clients, interns i externs, i això s'aconsegueix mitjançant el desenvolupament d'un model d'indicadors que permeti mesurar l'evolució dels factors claus per a la competitivitat en aquest sector. L'Observatori porta a terme la seva tasca mitjançant la col·laboració continuada d'un grup d'entitats representatives del món firal a Catalunya, i el suport tècnic de la Direcció General de Comerç, el Centre Català de la Qualitat del CIDEM i un assessor extern.

L'any 2000 l'Observatori va desenvolupar de forma participativa el model d'indicadors que influeix en la qualitat

i la productivitat firal, principals eixos de la competitivitat.

El 2001, s'ha contribuït amb l'anàlisi i l'elaboració del formulari de recollida de dades, que posteriorment han emplenat les entitats firals participants, així com la selecció dels indicadors considerats més importants. Aquest esforç queda reflectit en el document de treball Primers indicadors, que es va lliurar a tots als assistents al Fòrum.

Enguany, l'objectiu de l'Observatori és estendre el model d'indicadors a totes les entitats firals de Catalunya i reforçar el seu mètode.

D'aquesta manera, amb el suport i la participació de tots, l'Observatori de la Qualitat de les Fires de Catalunya es consolidarà com a eina útil de reflexió i esdevindrà un referent per al sector, que motivarà plans de millora i orientarà la prioritització d'accions. Tot plegat amb l'objectiu últim de millorar la competitivitat del món firal català.

Sessió "Anàlisi funcional, una eina de millora de la qualitat"

El 7 de març de 2002, es va organitzar a la seu de l'Associació d'Enginyers Industrials de Catalunya (AEIC), una sessió de treball organitzada pel Centre d'Innovació i Desenvolupament Empresarial (CIDEM), l'Associació Catalana de l'Anàlisi del Valor (ACAV) i la subcomissió de Qualitat de l'AEIC per presentar l'eina bàsica de la qualitat sobre: "L'anàlisi funcional".

La presentació d'aquesta nova eina s'emmarca dins de la col·lecció "Eines Bàsiques de Qualitat" editada pel CIDEM amb la col·laboració del Laboratori General d'Assaigs i Investigacions (LGAI) i de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), i amb la participació d'empreses punteres del sector de l'automoció.

Fins ara, ja s'han publicat set Eines Bàsiques de Qualitat i es troben en fase de desenvolupament cinc més. Així, durant el 2001, a més de l'Anàlisi Funcional, van publicar-se Tempesta d'idees (*brainstorming*) i Diagrama Causa-Efecte (el peix d'Ishikawa), que van afegir-se a les ja editades: Planificació de la Qualitat, AMFE (anàlisi modal de fallades potencials i els seus defectes) i Poka-Yoke (tècnica per evitar cometre errors).

El primer trimestre del 2002 s'ha publicat la setena, La Nova Cultura Empresarial, factor de progrés. En l'actualitat més de 1.300 empreses reben la col·lecció d'Eines bàsiques de la Qualitat.

Aplicació de l'Anàlisi Funcional: el progrés cap a l'excel·lència requereix per part de les empreses la necessitat de dissenyar plans de millora empresarials que vagin orientats a aconseguir la satisfacció del client. Aquest progrés ha de comptar amb processos que tinguin en compte l'optimització i la consolidació de la gestió dels recursos, la flexibilitat, la innovació, la satisfacció del personal i l'impacte en l'entorn.

La Qualitat d'un producte depèn de la seva resposta a les necessitats que ha de satisfer. Quan aquestes es trobin ben especificades, llavors serà possible la millor elecció de les solucions satisfactòries possibles.

La millor manera d'expressar la necessitat del client és l'enfocament funcional, és a dir, traduir el component de la necessitat en termes de funcions. En aquest sentit, l'anàlisi funcional és una eina que facilita poder establir un procés que descriu en la seva totalitat les funcions d'un producte o servei i les seves interrelacions i de manera sistemàtica, les caracteritza, les classifica i les pondera.

Aquesta eina s'aplica al desenvolupament i el disseny de productes, processos o serveis i contribueix de

manera decisiva a la qualitat de la concepció. Per tant, des d'aquest equip de treball, estem convençuts que aquesta eina és de vital importància per elegir la millor concepció d'un producte, procés o servei.

La col·lecció "Eines Bàsiques de Qualitat" editada pel CIDEM, s'emmarca dins del Pla d'innovació de Catalunya, que té com a un dels seus objectius facilitar la transferència d'experiències d'empreses punteres del mercat cap a les petites i mitjanes empreses catalanes, mitjançant eines o materials didàctics (com en aquest cas) perquè aquestes puguin aprofitar aquest coneixement en el seu camí de progrés cap a l'excel·lència empresarial - "Innovar per progressar".

Als assistents a la sessió se'ls va lliurar un exemplar de la col·lecció "Eines Bàsiques de Qualitat". L'acte va comptar amb un total de 46 assistents.

■ Sessions informatives ISO 9000

El Centre Català de la Qualitat del CIDEM té com a missió contribuir a la millora de la competitivitat del teixit empresarial català, mitjançant el foment de la implantació sistemàtica de les noves tecnologies i models d'organització de la qualitat i la producció.

En línia amb la nostra missió, i en concret per reforçar dins del col·lectiu d'empresaris i tècnics els aspectes de coneixement de les noves normes de qualitat de la sèrie ISO 9000:2000, s'estan portant a terme en les instal·lacions del Centre Català de la Qualitat un seguit de sessions formatives i informatives gratuïtes.

Per a més informació sobre continguts i dates previstes:
<http://www.gencat.es/cidem/ccq/noticies.html>

■ Pla d'Innovació a La Sénia

La Generalitat de Catalunya té establert el Pla d'innovació 2001-2004 que té com a principal objectiu fer de Catalunya un país líder en innovació.

Un dels programes que es desprenen d'aquest Pla d'Innovació 2001-2004 és la promoció de l'excel·lència en logística i producció que està focalitzat cap a la satisfacció del client. Identificar i satisfer les expectatives dels clients és una funció estratègica i necessària per tal de garantir que els esforços per millorar la competitivitat tindran èxit.

Aquest programa es basa en la promoció de l'excel·lència en la logística i la producció com a camí a seguir per tal d'aconseguir la transformació de qualsevol "senyal" que l'organització sigui capaç de captar, en satisfacció del client.

Des de l'experiència del Centre Català de la Qualitat, s'estableix que la satisfacció del client bàsicament ve donada per la mesura dels següents paràmetres, els quals han de progressar cap al valor zero:

- *Temps de resposta:* el temps desitjat pel client ha de ser el temps proporcionat.
- *Incidències en el servei:* el client estarà satisfet si no percep cap mena d'incidències en el servei, sent capaços d'oferir un servei de qualitat, quantitat, moment, lloc i informació desitjat.
- *Costos de la no qualitat:* com a conseqüència dels altres dos, cal fer bé les coses a la primera, cal eliminar els costos de no qualitat, començant pels malbarataments més bàsics, i acabant per eliminar tot allò que no dóna valor.
- *Insatisfaccions de les persones:* les persones de les organitzacions són el motor de les empreses; mantenir un nivell de participació, formació,

informació i responsabilitat, és bàsic per tenir persones satisfetes, i que per tant puguin treballar per satisfer els clients.

Durant l'any 2001, el CIDEM i la DGI, amb la participació del Col·lectiu d'Empreses del Moble de La Sénia (CEMS), van elaborar una sèrie de propostes de treball conjuntes adreçades a situar les empreses del sector del Moble de La Sénia en aquest camí cap a l'excel·lència.

La materialització d'aquestes propostes ha donat lloc a una sèrie d'actuacions a curt i mig termini entre les quals destaquem l'Exposició itinerant de Millora Contínua i Qualitat que l'Agència Catalana de la Petita Empresa (ACPE), en col·laboració amb el Col·lectiu d'Empresaris del Moble de La Sénia (CEMS) i l'IES La Sénia ha organitzat durant els mesos de març i abril.

L'exposició, creada pel Centre Català de la Qualitat del CIDEM, és un espai en què les organitzacions i les persones que en formen part reflexionen al voltant de l'harmonització del pla de millora amb el pla general d'empresa.

En el marc de l'exposició s'han organitzat visites guiades per tal de facilitar-ne la participació, a la vegada que durant tot el mes, i de forma complementària, s'han dut a terme un seguit de sessions informatives, amb un nombre elevat d'assistents, sobre aspectes generals de la qualitat i la competitivitat de l'empresa catalana:

- **1.** Presentació de les eines bàsiques de qualitat.
- **2.** Els reptes de la ISO 9001 del 2000.
- **3.** Excel·lència en logística i producció.
- **4.** Presentació del programa ADEM (Acció per a la detecció i eliminació de malbarataments).



- **5.** L'empresari familiar i el seu pla de successió.

Entre d'altres accions emmarcades dins del Pla d'Innovació de Catalunya 2001-2004 hi ha la realització d'un "Estudi de millora del nivell de competitivitat de les empreses del sector de moble de La Sènia" que té entre els seus objectius:

- **1.** Millorar el termini de lliurament de les empreses i
- **2.** Reduir les incidències en el producte i el servei.

Com a objectius derivats d'aquests s'està procedint a l'elaboració d'un diccionari d'oportunitats de millora, d'un manual de bones pràctiques en gestió d'estocs i logística de transport i la creació d'un termòmetre del nivell de millora del moble de La Sènia.

Altres accions a destacar i que tenen incidència en l'àmbit del microcluster del Moble de La Sènia és la creació d'un observatori de la qualitat que té com a objectius:

- Definir i consensuar un model d'indicadors representatius del nivell de qualitat del sector, de la seva evolució i del seu progrés en relació als factors de qualitat i productivitat.
- Reforçar la comunicació i el diàleg entre tots els agents implicats en el procés de fabricació i comercialització dels mobles de La Sènia per aconseguir l'objectiu fonamental de la satisfacció dels clients.

Com a conseqüència de les actuacions definides es pretén que el progrés cap a l'excel·lència mitjançant la millora contínua formi part de la cultura de les empreses.

El progrés cap a l'excel·lència ha de ser entès com el camí a seguir per augmentar la competitivitat a través de la satisfacció i la fidelització dels clients i comptant amb la innovació com a

element diferenciador i necessari per assolir els reptes que el mercat planteja.

Web d'interès:

- www.cidem.com/acpe
- www.cemsenia.com

■ Pla d'Innovació de Catalunya

Programa de promoció de l'Excel·lència en Logística i Producció

La Generalitat de Catalunya, a través del CIDEM, estableix el Pla d'Innovació de Catalunya, que té com a objectiu crear un entorn que estimuli les empreses a innovar. Aquest pla, que és coherent i dinamitzador d'altres iniciatives desenvolupades pel CIDEM, està integrat per cinc programes d'actuació, que alhora es despleguen en un conjunt d'accions detallades a executar en el període 2001-2004.

Els programes són:

- Gestió de la innovació
- Mercat tecnològic
- Esperit emprenedor
- Digitalització de les empreses
- Promoció de l'excel·lència en logística i producció.

Aquest darrer el desenvolupa el CIDEM a través del Centre Català de la Qualitat, i té com a missió aconseguir que el teixit empresarial català estableixi les estratègies adequades en les seves organitzacions, que les condueixi a treballar per a la satisfacció dels clients, com un dels factors claus per millorar la seva competitivitat en el mercat, tot assolint l'excel·lència en els seus processos de producció i logística, sota la cultura de la millora contínua i comptant amb la innovació com a principal factor de progrés.

El programa es desenvolupa a través d'accions de sensibilització, motivació, informació-demonstració i implantació.

Cicle de jornades logístiques

En el marc del Pla d'Innovació de Catalunya (2001-2004), i dins del programa de promoció de l'excel·lència en logística i producció, s'estableix el cicle de jornades de logística integral i palanques de la qualitat i la productivitat.

L'any 1999, PricewaterhouseCoopers, va realitzar un estudi sobre la qualitat i la productivitat, que va traduir-se en "Les Palanques de la Qualitat del segle XXI". (els resultats de l'estudi es troben publicats en Quaderns de Qualitat de la Revista de Qualitat del mes d'Octubre de 1999).

Aquest estudi va seguir d'un procés deductiu i estructurat que, partint del significat de "competitivitat", va permetre identificar els factors que la fan possible, per constituir el model cercat. Aquest model sorgeix de:

- El concepte de competitivitat adoptat.
- L'àmplia experiència de PWC en l'assessorament a diverses organitzacions per a la millora de la seva competitivitat.
- Els enfocaments adoptats per companyies que ostenten un liderat mundialment reconegut.
- Els plantejaments de diversos gurus de la gestió empresarial.

El model així definit es va validar finalment respecte al model d'excel·lència empresarial de l'EFQM.

Com a conclusió de l'estudi, es va veure que les empreses cerquen la competitivitat a curt i mig termini tot incidint, principalment, en les següents palanques:

- *Satisfacció del client* (el client és la raó de ser de qualsevol organització, per tant la seva satisfacció i fidelització ha de ser la prioritat principal).
- *Gestió de recursos* (per competir cal comptar amb recursos de diferent

tipus: humans, financers, materials, tecnològics, informàtics,...).

- **Flexibilitat** (capacitat d'una empresa per adaptar-se als canvis. Els clients desitgen productes i serveis fiables, i capacitat de resposta a l'hora d'atendre les seves necessitats particulars, personalitzant els serveis. També desitgen agilitat, rapidesa i terminis ajustats).

- **Innovació** (com a sinònim de produir, assimilar i explotar amb èxit una novetat, en les esferes econòmica i social, de manera que porti solucions inèdites als problemes i permeti així respondre a les necessitats de les persones i la societat).

- **Impacte en l'entorn** (impacte mediambiental, impacte en la societat i impacte en el teixit empresarial).

- **Satisfacció del personal** (una persona satisfeta és garantia de qualitat i productivitat).

El major o menor èmfasi que l'empresa posa en cadascuna d'aquestes palanques depèn de l'estratègia empresarial.

El cicle de jornades de logística integral i palanques de la qualitat vol establir elements de reflexió, conceptes, tendències, experiències i demostracions a l'entorn de les palanques de la qualitat i la productivitat.

Enguany es presentaran dues jornades lligades amb les següents palanques: *Satisfacció dels clients* i *Flexibilitat*.

Per dur a terme aquest cicle, el CIDEM compta amb la col·laboració de la Fundació ICIL (Institut per al desenvolupament i investigació logística).

Seminari de la Qualitat 2002

El Seminari de Qualitat, és una de les activitats de sensibilització que el CIDEM, a través del Centre Català de la Qualitat, porta a terme de forma anual, l'objectiu del qual és fer arribar als empresaris i directius d'empreses catalanes, presentacions de temes d'actualitat en la gestió empresarial, de la mà d'experts de renom internacional.

El proper mes de Novembre tindrà lloc l'edició d'enguany, que serà la número 12 del Seminari.

Aquest Seminari es presenta com una activitat de sensibilització del Programa de Promoció de l'Excel·lència en Logística i Producció, contemplat en el Pla d'Innovació de Catalunya, i es vol fer una reflexió sobre la logística i les noves tecnologies aplicades, que estimuli les empreses per a la innovació en aquest terreny.

En un entorn competitiu i canviant, on el mercat ja no és solament el domèstic, sinó que han desaparegut les fronteres físiques, cal pensar en l'estratègia logística com a element diferenciador. El client espera tenir el que desitja, en el moment que ho desitja, amb la qualitat, quantitat i informació requerida i a un preu competitiu.

Així doncs, la incorporació de les noves tecnologies i de la innovació, com a elements imprescindibles en la logística de les empreses, són bàsics a l'hora de competir en el mercat actual.

ADEM. Una solució per als problemes de les petites i mitjanes empreses

“Per tenir èxit no cal fer coses extraordinàries. Fes coses ordinàries, extraordinàriament bé.”

És evident que avui dia les empreses catalanes es troben en un entorn canviant i altament competitiu.

Per sobreviure en aquest entorn, és indispensable posar esment en els dos eixos que impulsen la competitivitat: la qualitat i la productivitat.

Conscient dels problemes de les mitjanes, petites i molt petites empreses de Catalunya, el CIDEM ha desenvolupat una metodologia àgil i senzilla, específicament pensada per a organitzacions sense un sistema de qualitat establert, i que incideix en l'indicador de millora més inqüestionable: el cost.

Per començar el camí cap a l'excel·lència, el primer pas és deixar de fer el que es fa malament. Acció de detecció i eliminació de malbarataments (ADEM) és una acció estructurada i tutelada, que té com a objectiu l'eliminació de l'excés de cost fàcilment detectable i corregible per l'usuari mateix, en un període de temps breu i amb una inversió poc important.

La realització d'una ADEM s'estructura al voltant de dues sessions de treball amb el personal de l'empresa conduïdes discrecionalment per un expert. Abans de començar, però, cal que la direcció conegui l'objectiu, l'abast i la metodologia ADEM, de manera que s'asseguri la disponibilitat de recursos i l'enfocament mitjançant la selecció prèvia de l'equip humà que ha de participar-hi.

A les sessions de treball, el primer objectiu del moderador és sensibilitzar el personal de l'empresa sobre la importància del factor cost en la competitivitat i fer entendre el concepte de malbaratament com la despesa innecessària que no aporta valor i causa



insatisfacció, fomentant així el desig d'eliminar-los. Un cop aclarits els conceptes, l'expert o moderador s'encarrega de facilitar el procés creatiu del personal a través d'una pluja d'idees amb l'objectiu de detectar els malbarataments existents en les operacions diàries, així com extreure conjuntament propostes per resoldre'ls. Els malbarataments identificats són posteriorment quantificats, classificats i prioritzats, i se n'obté com a resultat un pla d'acció que ha de ser posat en pràctica pel personal de l'empresa i avaluat convenientment.

Recentment, el CIDEM ha portat a terme una prova pilot d'aquest producte en nou petites empreses catalanes de diferents sectors, amb una estructura de personal que va des de 6 fins a 30 persones i una facturació entre 0,5 i 2,7 milions d'euros (86 i 450 MPTA). En la majoria dels casos els malbarataments identificats s'han pogut solucionar amb un canvi de mètode de treball aplicable de forma immediata, sense pràcticament requerir inversions monetàries. Els estalvis quantificats, tot i que han variat força en funció del sector i condicions específiques de l'empresa, han assolit un valor mitjà de 22.400 euros (3,7 MPTA) amb una inversió necessària per resoldre'ls de 792 euros (131.714 PTA).

A més dels malbarataments de fàcil solució a curt termini, les sessions de treball d'identificació han servit per posar sobre la taula altres problemes que requereixen més recursos i temps per ser resolts. L'estalvi potencial que es pot obtenir en aquestes actuacions s'ha quantificat en 36.064 euros (6 MPTA) per empresa.

La prova pilot ha posat de manifest la capacitat del producte per afectar positivament les actituds de les persones. Aquesta és potser la virtut fonamental, tot i que no es pugui quantificar econòmicament. D'una banda, els empresaris s'han adonat de la importan-

cia de fer participar el seu personal en accions de millora i, de l'altra, s'ha pogut observar una major implicació del personal en la seva tasca diària. ADEM fa que les empreses parlin i aquesta és la millor via per solucionar veritablement els problemes.

En definitiva, totes les empreses han manifestat la seva satisfacció amb l'experiència realitzada. A continuació, reflectim alguns dels pensaments manifestats en les enquestes d'opinió:

- "Sorgeixen solucions que amb poca inversió permeten estalvi."
- "Es detecten coses que s'han de millorar, que en el dia a dia passen desapercebudes."
- "Ajuda a implicar la gent i, per tant, a implantar mesures."
- "Permet aflorar mancances no tingudes en compte i també permet ratificar el que ja s'intueix."
- "Genera i motiva la capacitat d'organització a l'empresa."
- "La gent s'adona que les coses es poden millorar."
- "El personal incrementa la seva motivació quan participa i planteja els seus problemes. Millora l'actitud del personal i l'ambient laboral."
- "T'ajuda a reflexionar i t'adones que per molt bé que ho facis i portis la gestió, encara hi ha necessitats de millora que no has cobert i que pots aplicar."

En resum, podem afirmar que aquest producte aporta quatre beneficis principals a les empreses que el desenvolupen:

- **1.** Permet la reducció de costos de forma ràpida.
- **2.** Serveix per identificar altres oportunitats de millora; dona peu a que l'empresa conegui millor quins són els seus problemes i es posi en marxa per superar-los.
- **3.** És una eina de motivació perquè genera una dinàmica positiva de participació del personal.

- **4.** Posa a disposició de l'empresa una metodologia per treballar en equip, per fixar-se objectius i començar a mesurar resultats.

Portar a terme una ADEM és senzill, ràpid i barat. Només cal tenir en compte els factors crítics d'èxit següents, identificats a partir de l'experiència de la prova pilot:

- **a.** És imprescindible la implicació de la direcció en tot el procés.
- **b.** Tot i que és un exercici que es pot portar a terme en qualsevol tipus d'empresa, els resultats econòmics seran més importants en les empreses que no tinguin implantat un sistema de qualitat.
- **c.** La direcció ha de conèixer l'abast del producte i participar en la selecció de l'àmbit i àrea d'aplicació.
- **d.** Disponibilitat de temps per realitzar una o dues sessions de treball amb el personal seleccionat de l'empresa.
- **e.** Les sessions s'han de portar a terme de forma encadenada sense deixar passar massa temps.
- **f.** Les condicions materials i ambientals de les sessions amb el grup de treball han de ser mínimament acceptables.
- **g.** Conducció del grup per part d'un moderador (aquest pot ser un expert, un tècnic d'una associació o gremi, una persona de l'empresa amb experiència).

Els resultats de la prova pilot han posat en evidència l'efectivitat del producte per fomentar la millora competitiva de les empreses. Per aquest motiu el CIDEM vol impulsar la realització de l'ADEM fent difusió del producte i facilitant els materials de suport a totes les institucions i empreses que n'estiguin interessades.

Si voleu rebre més informació sobre el producte podeu contactar amb el CIDEM - Agència Catalana de la Petita Empresa, al telèfon 93 476 72 04,



fax 93 476 72 14 o per correu electrònic a l'adreça: eaviles@cidem.gencat.es, i/o a les delegacions territorials del CIDEM.

■ Trobada de Guanyadors de Premis d'Excel·lència 2002

Properament tindrà lloc a Sevilla la Trobada de guanyadors de Premis d'Excel·lència, organitzada conjuntament per: Asociación Galega para a Calidade; Centre Català de la Qualitat del Centre d'Innovació i Desenvolupament Empresarial (CIDEM); EUSKALIT Fundación Vasca para la Calidad; Instituto Andaluz de Tecnología; Instituto Aragonés de Fomento; Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears -IDI-; Fundación Navarra para la Calidad i Fundación Valenciana de la Calidad.

Mitjançant aquesta trobada, pretenem difondre el coneixement i les pràctiques en gestió d'algunes de les organitzacions espanyoles més avançades; aquelles que han obtingut alguns dels diferents reconeixements autonòmics a l'excel·lència i que utilitzen el Model EFQM d'Excel·lència per avaluar la seva gestió.

La trobada es desenvoluparà entorn a tres taules rodones:

- Processos;
- Gestió del Coneixement
- Gestió del Canvi

Aquesta trobada és una magnífica oportunitat per conèixer el plantejament i algunes pràctiques de gestió concretes d'aquestes organitzacions.

Per a inscripcions i més informació consulteu la web www.centrosdeexcelencia.com ■

■ Barcelona seu del Fòrum EFQM de Qualitat 2002

Del 29 al 31 d'octubre de 2002, Barcelona serà la seu del Fòrum anual de l'EFQM (Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat). Una cita inexcusable per a totes aquelles empreses, organitzacions i institucions europees preocupades per l'excel·lència en la gestió. Durant el Fòrum –i com ja és tradicional– tindrà lloc la cerimònia de lliurament dels Premis Europeus a la Qualitat 2002.

El Fòrum tindrà lloc al Palau de Congressos de Catalunya, sota la direcció del comitè organitzador compost per directius de les empreses patrocinadores: Amena, BBVA, BBK, Bureau Veritas, Generalitat de Catalunya CIDEM, Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, SA, Ericsson España, Renault España SA, Gas Natural SDG, Grupo Dragados SA, Iberdrola, Iberia, KPMG, Port de Barcelona, Puertos del Estado, Renfe, Repsol IPF, Santander Central Hispano, Grupo Siemens, Soluziona, Telefónica i Vodafone.

Barcelona espera acollir els principals directius de les millors empreses europees, així com també els seus responsables de qualitat.

L'objectiu és posar en comú preocupacions, punts de vista i experiències sobre els temes de gestió de la qualitat i excel·lència empresarial que afecten directament les empreses que volen ser líders i estar a l'avantguarda.

L'organització del Fòrum està treballant activament per oferir un programa de nivell, tant pel que fa a continguts com a organització, que sigui d'interès per a tots els participants. En aquest Fòrum es presentaran visions complementàries (polítiques, econòmiques i empresarials)

sobre el món actual i l'excel·lència en la gestió. El seu contingut s'especificarà properament en un programa que s'està confegint. Entre els temes a tractar comptarem amb debats a l'entorn de la innovació, la integració o la diferenciació, entre d'altres.

La Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat és una fundació sense afany de lucre creada el 1988 per catorze grans empreses europees amb el suport del president de la Comissió Europea. Actualment compta amb més de vuit-cents membres, de la majoria de països europeus i dels sectors empresarials més diversos.

Per a més informació consulteu la web del Fòrum:

<http://efqmforum2002.org> ■