

INACAL

Instituto Nacional de Calidad

Memoria Resumen de actividades

desde la Ley de Creación hasta la actualidad.

Marzo, 2020

Instituto Nacional de Calidad

Artículo 175.- Créase el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), persona jurídica de derecho público no estatal, con la finalidad de orientar y coordinar las acciones de un Sistema Nacional de Calidad.

El Instituto Nacional de Calidad (INACAL), es una persona jurídica de derecho público no estatal, creada por el artículo 175 de la Ley N° 17.930 de fecha 19 de diciembre de 2005, con la finalidad de orientar y coordinar las acciones de un Sistema Nacional de Calidad, como sucesor del *Comité Nacional de Calidad*, el cual se desarrolló desde 1991 hasta 2005.

El INACAL comenzó a funcionar el 1 de enero de 2006 luego de 14 años de actividad como institución pública bajo la figura de Comité Nacional de Calidad. Se realizaron todas las acciones necesarias para el cierre de la administración del Comité Nacional de Calidad y la instalación definitiva del nuevo Instituto, adecuada a su forma jurídica, los requerimientos legales y los cometidos de su rol institucional.

El Presidente de la República resolvió designar un Director Ejecutivo Interino, puesto que el cargo definitivo debería ser seleccionado por concurso público. El 16 de enero de 2006, una vez realizado el concurso público se selecciona al Ing. Quím. Gonzalo Blasina como Director Ejecutivo, quien fue ratificado posteriormente por el Poder Ejecutivo el 19 de enero de 2009.

El personal técnico del Instituto, fue cedido por ANCAP, ANTEL y UTE y se contó con la colaboración de un experto japonés, gracias a la contribución de JICA (Agencia Japonesa de Cooperación Internacional).

La visión: Ser identificados como un mayor contribuyente a la mejora de la competitividad del país con relación al mundo y de la calidad de vida de sus ciudadanos.

La misión: Facilitar la implementación de modelos de Gestión de Calidad y de Mejora Continua en todos los núcleos productivos del país. Facilitar la implementación de programas educativos que contribuyan a incorporar la cultura de la calidad en todos los sectores de la sociedad. Reconocer ante la sociedad a quienes contribuyan al logro de estos objetivos.

Consejo Asesor Honorario

Artículo 179.- Establécese un Consejo Asesor Honorario de nueve miembros, representativo de las áreas de actividad a que se refiere el Instituto-debiendo integrarlo cuatro representantes del sector privado-el que será designado por el Ministerio de Industria, Energía y Minería con el cometido de evaluar, coordinar y auditar los planes, objetivos y logros del mismo.

Se integró un *Consejo Asesor Honorario* con personas propuestas por organizaciones públicas y privadas representativas de las áreas de actividad del Instituto.

Hasta la fecha, las siguientes organizaciones han designado representantes en calidad de titulares y alternos para integrar el Consejo:

LATU, UDELAR, MEF- Dirección General Comercio, OPP, DNI, MGAP, MEC, MIEM, Uruguay XXI, OUA, CNCS, UNIT, CIU, MGAP, ANII, MEF, MEC, Congreso de Intendentes, MSP, DINAPYME, ANMYP, Unión de Exportadores, UEU, Consejo de Rectores de Universidades privadas, Cámara Mercantil y Cámara de Productos del País.

1. Situación actual del Organismo.

Sede: Se encuentra instalado desde 12 de abril de 2016 en Mercedes 1041 piso 1, edificio perteneciente al MIEM.

En sus inicios INACAL como sucesor del Comité Nacional de Calidad, estuvo instalado en la calle Andes 1365 4º piso. Posteriormente INACAL traslada sus oficinas al edificio de la Corporación Nacional para el Desarrollo ubicado en Rincón 528, piso 1, durante 8 años (2008 a septiembre 2013). En septiembre 2013 INACAL suscribe comodato con el M.G.A.P

2. Metas trazadas y Logros obtenidos.

- Obtención a nombre de INACAL de los Derechos de autor del Modelo de Mejora Continua y de la Estatuilla del Premio Nacional de Calidad, esta última a través de concurso público.
- Proyecto de Decreto Reglamentario del Sistema Uruguayo de Acreditación, Normalización y Metrología. Por Nota INACAL 037 de 29 de abril de 2009, se envía la nueva versión aprobada a la Dirección General de MIEM por el expediente N° 070800110004937 del Ministerio de Industria, Energía y Minería.
- Disertaciones, actividades de coordinación y apoyo a instituciones y programas relacionados con el desarrollo de la actividad empresarial uruguaya y en particular en caso de PYMES, participando en talleres de Unión de Exportadores, Organismo Uruguayo de Acreditación, IMES y de DINAPYME.
- A solicitud de la DINAPYME se realizaron actividades de capacitación en el interior en el marco del Programa de Creación y Desarrollo de Empresas de Fomento a la Actividad Empresarial Uruguaya.
- Se desarrolló el **Círculo Uruguayo de la Calidad (CUC)** presidido por el Ministro de Industria, Energía y Minería, Don Jorge Lepra e integrado por empresarios ganadores del Premio Nacional de Calidad desde su inicio en 2006 y un selecto grupo de empresarios de primera línea del País.
- Jurado permanente del Premio Iberoamericano
- Miembro de **REDIBEX**, Red Iberoamericana de Excelencia en la Gestión, una red flexible de intercambio y cooperación mutua integrada por organizaciones de once países iberoamericanos y la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (Fundibeq). Entre los proyectos de Redibex se encuentran la promoción de los Modelos de Gestión; Selección y formación de evaluadores; realizar esquemas de formación y capacitación de organizaciones y el proceso de actualización de los Modelos de Gestión. Vincular a REDIBEX, con organizaciones internacionales de apoyo al desarrollo competitivo de los países.
- Convenio marco con **FUNDIBEQ**, una organización supranacional, sin ánimo de lucro, que desarrolla la Gestión Global de la Calidad en el ámbito iberoamericano para mejorar la competitividad del tejido económico y social de los países Iberoamericanos. INACAL se responsabiliza de avalar empresas ganadoras del Premio Nacional de Calidad a efectos de presentarse al Premio Iberoamericano de Calidad y a evaluadores uruguayos que aspiran a trabajar en el mismo.
- Coordinación de Políticas de apoyo a la competitividad con el Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, la OPP, Corporación Nacional para el Desarrollo, Uruguay XXI y DINAPYME.

- Por Decreto 89/10 de 26 de febrero de 2010, se crea el **SUNAMEC** con el cometido de propender y promover instrumentos y mecanismos en su área de competencia, que consoliden la estructura de la calidad, permitiendo al país ser reconocido y más competitivo en el ámbito nacional e internacional.
- Se integró el CONNAM, que constituye el orden superior del SUNAMEC, a efectos de delimitar las políticas respecto a Calidad y Evaluación de la Conformidad.
- En colaboración de INACAL, INACOOOP y LATU se desarrolló el proyecto de gestión y desarrollo cooperativo.
- Apoyo al CONACYT de Paraguay para la implementación de la Primera Edición del Premio Paraguayo de Calidad, siendo INACAL el referente seleccionado por los colegas paraguayos.
- Con fecha 18 de abril de 2012 el Consejo Directivo del Organismo Uruguayo de Acreditación aprobó el ingreso de INACAL como Socio, perteneciendo al grupo Sector Organismos de Evaluación de la Conformidad y de Interés en Gestión de Calidad.
- Se conformó la Comisión de Salud con funcionarios del Instituto y actores con formación teórica y experiencia en la implementación de sistemas de calidad en la salud en nuestro país.

3. Convenios de colaboración vigentes:

- Universidad Católica
- DINAPYME
- Ministerio de Turismo, Marca País.
- Asoc. Paraguaya para la Calidad (APC)
- Asoc. de Ingenieros del Uruguay
- Asoc. de Ingenieros Químicos
- Asoc. de Químicos Farmacéuticos
- Asoc. de Ingenieros Alimentarios
- FUNFIBEQ
- INACOOOP
- LATU
- OPP
- Sociedad Uruguaya de Endoscopía Digestiva (SUED)
- Área de Gestión de Empresas de Alto Desempeño de UCUDAL y Cámara de Industrias de Costa Rica
- Universidad de Montevideo (UM)
- Universidad Federal de Río Grande do Sul
- Universidad de la República, Facultad de Química

4. Eventos

Se han realizado **12** ediciones de la actividad “**Semana de la Calidad**”, la cual consta de una serie de eventos realizados en cinco días consecutivos, donde se presentan diferentes disertaciones y con un tema común: la calidad. Ha sido declarada de interés nacional, ministerial y municipal en la mayoría de sus ediciones.

Se incorporó a ésta, la Conferencia Internacional “**Uruguay, País de Calidad**”, la cual cuenta ya con **14** ediciones.

Se han realizado **26** Ediciones del **Premio Nacional de Calidad**. Fue otorgado por primera vez en el año 1993 por el entonces Comité Nacional de Calidad. A partir de allí y en forma anual y consecutiva se han llevado a cabo las diferentes ediciones del Premio, con relevantes resultados en el campo de la calidad. El otorgamiento del PNC cumple con un proceso extenso y minucioso de selección de las organizaciones que merecen reconocimiento, Se trabaja con fundamento y transparencia en la toma de decisiones.

El objetivo de estos sistemas de premiación y reconocimiento es apoyar a las organizaciones a utilizar programas de mejoramiento continuo. Los vertiginosos cambios tecnológicos, comerciales, políticos, que se presentan hoy y que se vivirán en el futuro, hacen que dichas organizaciones deberán lograr no solo la satisfacción del cliente mediante productos y servicios de calidad, de los accionistas mediante una adecuada rentabilidad, sino también de los otros grupos que de una u otra forma tengan algún interés y esperen algún beneficio o teman algún perjuicio de la empresa (empleados, comunidad en que está inserta y el ambiente con el que interactúa). Este concepto de calidad en todas las interacciones de la organización es, junto con la participación de todos los trabajadores de la organización y el enfoque de mejora de los procesos, básico para el trabajo en Gestión Total de la Calidad.

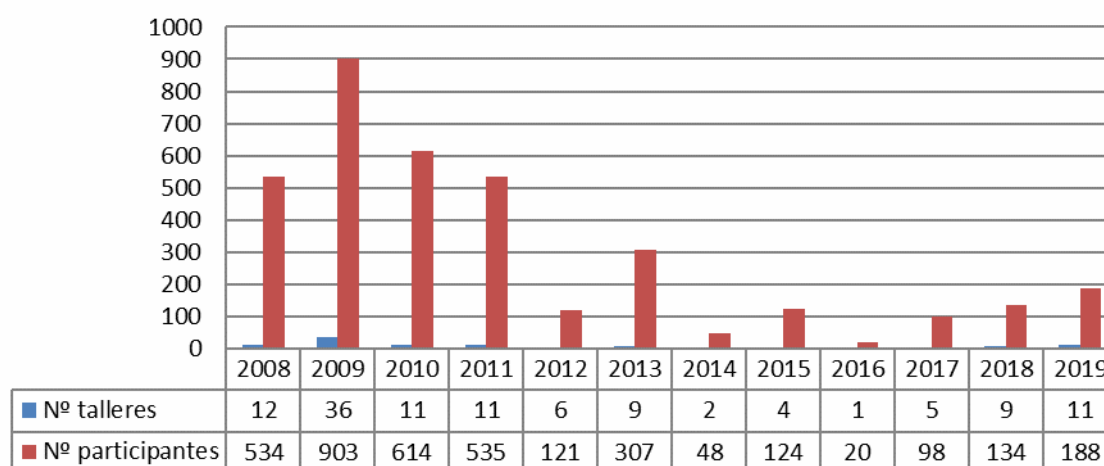
En la actualidad el rol del INACAL en relación a la administración del Premio Nacional de Calidad y la implementación de los Modelos de Mejora Continua genera herramientas e instrumentos que permiten afrontar los importantes desafíos que se le presentan a la sociedad uruguaya y a las diferentes organizaciones. Apunta al logro de optimizar resultados en el desarrollo de las diversas actividades que se llevan adelante tanto en el campo público como privado. Este desafío se sintetiza en la proyección de una verdadera cultura de la calidad en el Uruguay.

El INACAL con el fin de lograr sus objetivos ha realizado acuerdo con diferentes organizaciones estatales y no estatales tanto en el ámbito nacional como en el exterior. Esto permite al INACAL trabajar coordinadamente con diferentes Instituciones que desarrollan actividades en los más diversos campos y proyectar con eso la difusión de los Modelos de Mejora Continua.

En las siguientes tablas se muestra la evolución de evaluadores y jueces voluntarios, de las organizaciones que se han presentado a los premios y reconocimientos y de las todas las capacitaciones:

Capacitados y Evaluadores en los Modelos de Gestión de INACAL

Otras capacitaciones



Premios entregados 1993-2019

Premio	Total
Mención en Equidad de Género	7
Mención Especial	64
Premio Nacional de Calidad	65
Premio Compromiso con La Gestión Privada Bronce	18
Premio Compromiso con La Gestión Privada Oro	7
Premio Compromiso con La Gestión Privada Plata	16
Premio Compromiso con La Gestión Pública Bronce	36
Premio Compromiso con La Gestión Pública Oro	7
Premio Compromiso con La Gestión Pública Plata	20
Premio Compromiso de Calidad con El Turismo Bronce	4
Premio Compromiso de Calidad con El Turismo Oro	2
Premio Compromiso de Calidad Con El Turismo Plata	3
Premio Micro y Pequeña Empresa	8
Reconocimiento a la Gestión de Innovación	29
Reconocimiento de 3° Orden Por Nivel Alcanzado en la Aplicación del Modelo de Mejora Continua Uruguayo.	6
Reconocimiento Proceso de Autoevaluación del Modelo Compromiso de Calidad con el Turismo	5
Total general	297

ORGANIZACIONES POSTULADAS AL AÑO 2019

CATEGORÍAS DEL PREMIO NACIONAL DE CALIDAD	AÑOS DE EDICIÓN DEL PREMIO NACIONAL DE CALIDAD																										
	'93	'94	'95	'96	'97	'98	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19
	Públicas, Estatales o No	0	2	3	3	2	2	4	1	2	2	3	1	1	2	1	2	4	1	1	0	1	1	4	2	1	1
Privadas, Industriales o Agropecuarias Grandes	9	2	1	0	4	3	2	1	2	2	2	2	0	7	3	0	3	0	1	2	0	0	2	1	1	0	0
Privadas, Comerciales Grandes	2	2	2	0	2	2	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	2	1	1	1	
Privadas, de Servicio Grandes	2	1	3	1	5	1	3	4	0	2	0	4	1	4	2	0	2	3	2	2	5	0	2	1	2	0	0
Privadas, Industriales o Agropecuarias Medianas	0	1	2	3	4	2	1	1	1	3	1	1	0	5	4	3	4	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Privadas, Comerciales Medianas y Pequeñas	0	0	1	3	0	1	0	1	0	1	0	0	1	3	2	2	1	7	3	0	0	0	0	0	1	0	0
Privadas, de Servicio Medianas y Pequeñas	0	2	0	3	6	4	6	7	8	6	6	2	5	11	13	10	4	6	3	2	3	2	3	0	0	1	0
TOTAL	13	10	12	13	23	15	17	16	14	17	13	10	8	32	25	17	18	21	18	7	10	3	11	6	6	3	3
Precalificadas	7	9	5	8	11	9	12	12	13	11	11	10	7	31	23	15	18	21	18	7	9	3	11	6	6	3	3

PREMIO MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA																			3	3	5	2	1		0	0	0	0
PREMIO COMPROMISO CON LA GESTION																			5	3	7	5	6	2	3	12	7	6
PREMIO COMPROMISO CON LA GESTION PÚBLICA																					16	27	24	26	14	10	13	27
PREMIO COMPROMISO CON LA GESTION EN TURISMO																						2	7	5	3	2		0
RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN DE INNOVACIÓN																					2	0	3	0	1	0		3

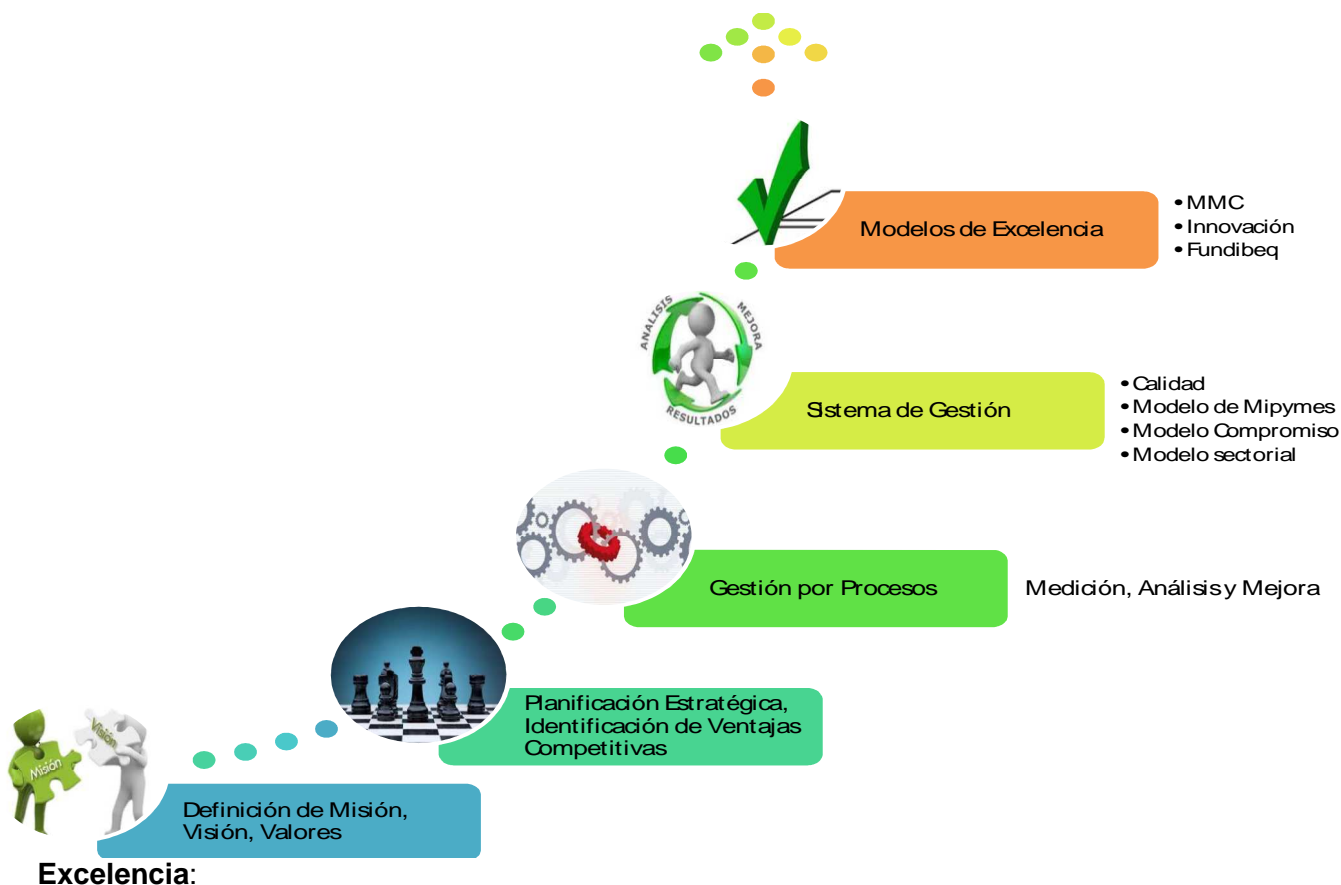
TOTAL GLOBAL POR AÑOS	13	10	12	13	23	15	17	16	14	17	13	10	8	32	25	17	18	21	18	37	46	44	44	27	30	23	39
------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Total organizaciones postuladas: 597

5. Coordinación de Modelos

Desde INACAL se ha impulsado el uso de diversos modelos de gestión para que una organización, grande o pequeña, pública o privada, mejore sistemáticamente su desempeño alcanzando así la excelencia.

El siguiente es un esquema que representa la necesidad de perseverar en el camino hacia la



Excelencia:

También participó en el Comité Asesor del Modelo Calidad de Atención a la Ciudadanía de OPP, durante todo el período de vigencia del mismo.

En este rol de articulador de modelos, sistemas y herramientas, preside el Comité Nacional de Normalización, Acreditación y Metrología, órgano asesor del SUNAMEC (Sistema Uruguayo de Normalización, Acreditación, Metrología y Evaluación de la Conformidad), que fue creado por el Decreto 89/010 del 26 de febrero de 2010. SUNAMEC está orientado a propender y promover instrumentos y mecanismos en su área de competencia, que consoliden la infraestructura de la calidad, permitiendo al país ser reconocido y más competitivo en el ámbito nacional e internacional. Tiene por finalidad la articulación del accionar de las organizaciones que lo integran de manera que Uruguay pueda contar con una estructura integral que permita normalizar y evaluar la conformidad de productos y servicios (calibrar, ensayar, inspeccionar y certificar) en función de prácticas internacionales, tal cual en la actualidad reclaman los mercados.

6. Generación De Modelos De Gestión

Modelo Compromiso con la Gestión PYMES y Modelo Micro y Pequeña Empresa

Estos Modelos de fácil comprensión pretenden fomentar, especialmente a las Micro y Pequeñas empresas, la adopción de prácticas de gestión que permitan mejorar los actuales niveles de desarrollo de a través de una autoevaluación de los análisis de las necesidades que manifiestan las

diferentes organizaciones que se presentan a reconocimientos, del contacto en las cadenas productivas y del estudio de las políticas nacionales, en el año 2010 se estableció la necesidad de facilitar escalones de implementación de mejoras de gestión en las Mipymes. Para ello se han desarrollado, junto a un equipo de expertos en Gestión de la Calidad, el Modelo Compromiso con la Gestión PYMES y el Modelo Micro y Pequeña Empresa. Su foco está en los resultados, no en los procedimientos, herramientas o estructura organizacional. Las Micro, Pequeñas y Medianas empresas, son alentadas a desarrollar y demostrar enfoques creativos, adaptados y flexibles, para obtener beneficios económicos y resultados de competitividad. En este sentido es importante trabajar en la sensibilización y la creación de instrumentos que aumenten la base de pequeñas y medianas empresas trabajando con estos modelos.

Modelo Compromiso con la Gestión Pública

Pretende promover y estimular el conocimiento y establecimiento de procesos de Gestión Total de Calidad, a las organizaciones de hasta 199 personas.

INACAL como resultado de su participación en la gestión del Modelo de Calidad de Atención a la Ciudadanía de OPP, en Jornadas de Gestión Pública que organiza el LATU y atento a que Uruguay ha firmado la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (suscripta por la Oficina Nacional de Servicio Civil y adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, en San Salvador, El Salvador, del 29 al 31 de octubre de 2008), ha desarrollado acciones tendientes a mejorar la gestión de las diferentes áreas del estado, gobiernos locales y empresas públicas.

En el año 2010 se elaboró, en cooperación con LATU, un modelo que permite a partes de organizaciones públicas mejorar su gestión, implementando diferentes herramientas, como definir su planificación alineada con la organización madre, conocer sus procesos, medir, analizar y mejorar. Con esta base se desarrolla el Premio Compromiso con la Gestión Pública a partir del año 2011.

Modelo Compromiso de Calidad con el Turismo

En el año 2012, a efectos de canalizar las inquietudes de los operadores turísticos, surge en forma conjunta con el Ministerio de Turismo y Deportes, el Modelo Compromiso de Calidad con el Turismo. Su finalidad es asegurar la gestión interna de las organizaciones turísticas y centros de servicios vinculados al turismo, establecer controles en los procesos que avalen la satisfacción de los clientes, garantizando la seguridad y confort de las instalaciones. Permite a los empresarios turísticos adoptar prácticas de gestión sostenibles, de una manera sencilla y efectiva.

El modelo fue validado por actores públicos vinculados al turismo así como por organizaciones privadas.

Modelo Uruguayo de Gestión de la Innovación

Empleando las herramientas de Vigilancia Estratégica, entre LATU e INACAL se detectó en 2010 la necesidad de desarrollar un Modelo de Gestión de la Innovación, ya que se considera que innovación y calidad deben ser tenidas en cuenta simultáneamente para la mejora de la competitividad sistémica. Por ello se conformó un equipo integrado por INACAL, LATU, ANII y UCU para elaborar el Modelo Uruguayo de Gestión de la Innovación.

El mencionado modelo se presenta como un paso más hacia la excelencia en la gestión. Más allá de su empleo como extensión de los sistemas de gestión normalizados, el Modelo de Gestión de la Innovación será de utilidad como medio de revisión y mejora de las actividades de innovación en las organizaciones que las desarrollan, a partir de su planificación estratégica. Asimismo, el modelo pretende ser una guía para la introducción del proceso de innovación en las organizaciones, de forma que ésta sea una de las herramientas para su competitividad y sustentabilidad.

El modelo ha sido implementado con el convencimiento de que desarrollar la capacidad de innovación es una imperiosa necesidad para las organizaciones en el escenario actual.

Es importante resaltar que la necesidad de innovar no es exclusiva de las organizaciones definidas como grandes. También las pequeñas y medianas empresas necesitan gestionar esta actividad en forma exitosa para mejorar su desempeño, crecer y sobrevivir.

Mención en Equidad de Género

Desarrollada en 2014 para apoyar las políticas de equidad definidas por INMUJERES - MIDES y capacitar a las organizaciones en la importancia de la temática, pues se considera la equidad como un factor de la Calidad.

Modelo Compromiso con la Gestión Sector Industria

El modelo ha sido desarrollado por INACAL en 2014 conjuntamente con el MIEM, con el propósito de facilitar mediante un Modelo de fácil comprensión el progresivo camino hacia una gestión más competitiva de sectores específicos de la actividad industrial.

Más Valor Cooperativo

En colaboración con INACOOOP, busca generar un camino hacia el reconocimiento de la calidad y la innovación en el movimiento cooperativo. La participación permite tomar conocimiento de las características de las actuales prácticas de gestión de las empresas cooperativas e identificar aquellas prácticas que deberían ser fortalecidas y/o incorporadas, mejorando su posicionamiento en el sector de pertenencia.