



Día Mundial de la **Calidad** 2015 **La Calidad que viene**



**Más de 500 directivos nos
acompañaron en el primer acto
de la Iniciativa AEC Calidad**



En el marco del Día Mundial de la Calidad

La AEC impulsa el renacimiento de la disciplina Calidad

El pasado 12 de noviembre, la AEC, acompañada por **más de 500 directivos** comprometidos con la Calidad, asumió el reto y el compromiso de impulsar el renacimiento de la disciplina Calidad desde una visión transformada y transformadora, desde el convencimiento que la Calidad tiene respuesta a los retos de las empresas y de la sociedad ante el cambio de paradigma económico.

El Día Mundial de la Calidad, bajo el lema **“La Calidad que viene”**, reafirmó el valor estratégico de la Calidad para las empresas y país y situó al QLíder, un nuevo directivo formado en la disciplina Calidad, desde una posición transversal y con una visión holística de la organización, como la piedra angular que debe desplegar y asegurar la transformación de las empresas en su proceso de adaptación al nuevo escenario económico.

Este foro tuvo como una de sus principales conclusiones la necesidad que tienen las empresas de emprender la **transformación digital**, como una pieza clave para el desarrollo y liderazgo de su estrategia de Calidad en el contexto de la nueva revolución industrial, la 4.0. El evento contó con el apoyo de los partners impulsores Altitude, Colegio Brains, CLH, Ibercaja, Johnson&Johnson y Transcom como partners impulsores.

El encuentro, que tuvo lugar en el Auditorio de la Fundación Mutua Madrileña, fue inaugurado por la Secretaria General de Industria y PYME del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, Begoña Cristeto; el presidente de la AEC, Miguel Udaondo; y el Director General de AENOR, Avelino Brito.

En su intervención, Begoña Cristeto afirmó que la Calidad es “una



Begoña Cristeto
Secretaria General de Industria y
PYME del Ministerio de Industria,
Energía y Turismo

palanca para la competitividad”, incidió en su relevancia dentro del contexto de la “nueva revolución industrial”, la 4.0, y aseguró que también es un elemento clave para “lograr la sostenibilidad” de las empresas y de los servicios. Además, añadió que, en el escenario actual, la **digitalización de las organizaciones** no es una opción. “O las empresas entran por la digitalización, o serán empresas que en el medio o largo plazo se van a ver fuera de los mercados”, sentenció.

Por su parte, Miguel Udaondo compartió con los asistentes cómo la Asociación está impulsando el **renacimiento de la Calidad** y presentó la nueva figura del QLíder. En este sentido, animó a los responsables de Calidad presentes en este foro a ser “líderes de otra manera” en sus compañías en esta “era del cliente”. “El cliente tiene un poder creciente sobre ti y sobre tu empresa. La organización que no se estructure alrededor del cliente, sobre sus emociones, lo pasará mal”, añadió.

En esta misma línea, Avelino Brito también quiso destacar el importante desafío que supone la experiencia de cliente para las empresas y en especial para los Directores de Calidad.

Posteriormente, tuvo lugar la primera ponencia del día. Bajo el título “Las claves del nuevo paradigma”, el Presidente de Red Eléctrica de España (REE), José Folgado, explicó los ele-

mentos que constituyen a su juicio las **claves de la Calidad en España**. “El elemento clave de la Calidad es hacer bien las cosas para que sean sostenibles”, dijo al tiempo que añadió que el nuevo paradigma nos trae también “nuevas necesidades de trabajo y una nueva formación”.

Folgado remarcó la responsabilidad social de las empresas y la importancia estratégica de la gestión de los grupos de interés para integrar a las empresas dentro de la comunidad, aportando valor, desde todos los planos, a la sociedad. Igualmente destacó que en un escenario económico tan complejo como el actual, la globalización, los mercados abiertos a la competencia contribuyen, a largo plazo, a una economía más saludable y más próspera para todos. “Un escenario de mercados cerrados, con barreras proteccionistas, no haría más que potenciar los aspectos más negativos de este momento de transformación global”, añadió.

La jornada continuó con la ponencia de Eric Janssens, Director General de la European Organization for Quality (EOQ), quien ofreció su visión sobre cuál es el **futuro de la Calidad** y sus nuevos entornos en un contexto global. “Tenemos que definir la Calidad y la posición de sus especialistas”, dijo. Janssens relacionó directamente a la disciplina Calidad con la Marca y con su reputación, situando, de nuevo, a la disciplina Calidad como una dimen-

**Conoce la Iniciativa
AEC Calidad, una
plataforma de
sensibilización
y divulgación de
una Calidad que
responde a los
retos del nuevo
paradigma: abierta,
innovadora,
integradora,
inspiradora
e integral**



Miguel Udaondo
Presidente de la AEC

La Comunidad AEC Calidad es un espacio para capturar, crear, estructurar, sistematizar y divulgar el conocimiento que define la Calidad Qin

sión estratégica en la gestión de las organizaciones al máximo nivel.

A continuación, la Directora General de la AEC, Marta Villanueva, explicó el compromiso de la AEC con la Calidad y quiso destacar que el modelo actual está en constante cambio. En este sentido, insistió en que “las viejas reglas no sirven en los nuevos tiempos”, y defendió el impulso y fomento de la Calidad “como motor del desarrollo de las personas, de la competitividad de las organizaciones y de la mejora de la sociedad”. Sobre el lema del Congreso, “La Calidad que viene”, afirmó que esa Calidad “ya está, hoy empieza” y habla “de inspiración, de integración, de innovación”.

En su intervención, la Directora General de la AEC también quiso destacar que vivimos “un momento histórico en el que la transformación no es opcional. O innovas y te diferencias, o estás muerto, porque no puedes competir en el mercado”, indicó.

Posteriormente, Nerea Torres, CEO / Consejera Delegada de Siemens Postal, Parcel & Airport Logistics, compartió con los asistentes su visión sobre la transformación digital y el **nuevo liderazgo** de lo que denominó ciberdirectivo. Afirmó que la sociedad y las compañías están cambiando, por lo que en este tiempo, que es el de los directivos digitales, la digitalización se tiene que dar en todos los niveles de la empresa

y la Calidad “no puede ser ajena y no es ajena” a esa transformación digital.

En este sentido, insistió en que “la digitalización es inevitable” y puntualizó que la gran oportunidad de la Calidad “es que tiene un conocimiento de la metodología y de la sistematización de las organizaciones”, lo que hace más fácil este proceso de transformación.

De igual forma se expresó Adolfo Ramírez, Director General Adjunto Tecnología y Operaciones Santander España del Banco Santander, quien habló de la Calidad como dimensión clave en esa transformación, puesto que “tiene que ir intrínseca” a esa digitalización con el fin de impulsarla. Además, según dijo, esta digitalización empieza por el cliente, ya que “las organizaciones se transforman porque el **cliente se transforma**”.

A continuación tuvo lugar la mesa redonda “La Calidad despliega la estrategia” donde participaron Isaac Navarro, Director General de Contazara; Antonio Cobo, Director General de General Motors España; Adolfo Fernández-Valmayor, Director General de Organización, Procesos, TIC y Digital de Quirón Salud; y José Manuel Moreno, Presidente de la Comunidad AEC Calidad.

Durante el debate los expertos coincidieron en apuntar que la Calidad es una herramienta fundamental para desplegar la estrategia empresarial y

ofrecieron su experiencia práctica en el fomento y desarrollo de la Calidad como impulso del negocio, liderazgo de la experiencia de cliente, gestión de la innovación y transformación de las organizaciones. Asimismo, afirmaron que la experiencia de cliente será la que defina y marque la estrategia de Calidad en el futuro, por lo que las empresas deberán adaptarse a sus necesidades. Todos ellos coincidieron en que la disciplina Calidad ya forma parte activa de la gestión de las relaciones con sus clientes, de la generación de valor y de la diferenciación en sus organizaciones.

Isaac Navarro, en su intervención, aludió al cambio de fondo que subyace tras la nueva norma ISO 9001:2015, con una visión de la Calidad más estratégica, más relacionada con el negocio y más holística. Destacó que la nueva norma lleva a los responsables de la Calidad a ser más activos, a estar más informados, a gestionar el riesgo y el entorno, a ser más ejecutivos.

Tanto Antonio Cobo como Adolfo Fernández-Valmayor destacaron el papel protagonista que la disciplina Calidad tiene en sus sectores, automoción y salud, que viven un cambio radical que está **transformando sus modelos de negocio**. Adolfo Fernández-Valmayor expuso el reto de llevar la relación con los pacientes desde una visión de “acto médico” a un proceso transversal que se inicia antes de la enfermedad y continúa después, acompañando a los pa-

cientes en la prevención y el cuidado permanente de la salud. Antonio Cobo, en el mismo sentido, definió los retos de su sector determinados por el cambio de un modelo de producto a otro de servicio, donde la tecnología interviene como factor disruptivo.

José Manuel Moreno señaló que las organizaciones demandan una posición transversal, que atraviese las áreas funcionales de la organización para asegurar que el cambio se produce. “Hay un espacio vacío en las empresas, la transversalidad, y ese espacio puede y debe ocuparlo la disciplina Calidad, que es la única que tiene una visión completa del negocio, a través de la gestión por procesos, y por tanto la única que asegura que la estrategia marcada desde la alta dirección se despliega adecuadamente en toda la empresa”, aseguró.

La jornada continuó por la tarde con la celebración de una serie de ponencias que acercaron a los asistentes a una **Calidad transversal** que ya está activa y viva en sectores como banca, retail, telecomunicaciones o servicios.

Intervinieron José Albert Berenguer, Managing Partner de ICA2, quien animó a los presentes a romper las barreras en la innovación. Después tomó la palabra José Luis Velasco, Quality, Sustainability & Customer Service de Loewe, que describió la transversalidad de la Calidad en Loewe y el valor estratégico y dife-

**La Comunidad
AEC Calidad,
enmarcada
dentro de la
Iniciativa AEC
Calidad, cuenta
con Altitude,
Colegio Brains,
CLH, Ibercaja,
Johnson&Johnson
y Transcom como
partners
impulsores**



Marta Villanueva
Directora General de la AEC

rencial que “la experiencia memorable del cliente” tiene para su marca. A continuación, Cristina Martínez, Business Support & Performance Director Iberia & Latam de Transcom, habló sobre la creación de **Experiencias de cliente** desde la Calidad y de su relación directa con el negocio. Víctor Royo, Jefe de Proyectos de Innovación de Ibercaja, quien habló sobre cómo la disciplina Calidad está transformando hoy ya el modelo organizativo y las formas de trabajar. Y, por último, Patricia Acosta, Operational Excellence Manager at Strategy and Innovation de Orange, que destacó el compromiso que adquiere la Calidad con la transformación y del compromiso personal necesario para impulsar este cambio. “Tenemos que ser conscientes de la influencia y la capacidad que tenemos para mejorar a nuestras empresas y para colaborar en la construcción de un futuro mejor para todos con nuestro trabajo”, explicó.

Iniciativa AEC Calidad

La celebración del Día Mundial de la Calidad 2015 fue el primer acto de la Iniciativa AEC Calidad, un **movimiento transformador** que nace de la recién creada Comunidad AEC de Calidad, un espacio orientado “a la creación, captación, estructuración y divulgación de conocimiento (teórico/práctico)

que ofrezca a los profesionales y a las empresas soluciones que sitúen a la calidad en línea con los retos que impone el nuevo paradigma económico”.

Esta nueva comunidad AEC nace con el objetivo de ser la **comunidad de referencia**, a nivel nacional e internacional, que lidere la transformación de la disciplina calidad, situando a los profesionales que la integran en el centro de las organizaciones y motor del cambio. “Es una Comunidad de conocimiento y nace con el reto de ofrecer, a los profesionales de la Calidad, a los QLíder y a la alta dirección de las empresas soluciones reales a los problemas reales a los que nos enfrentamos todos los días en nuestras empresas”. En este sentido, la Comunidad AEC Calidad se orientará a la generación de **herramientas prácticas**, de rápida implementación en las empresas, atendiendo a los distintos grados madurez de las organizaciones y con la visión de ofrecer finalmente un modelo nuevo de gestión donde la disciplina Calidad es el centro.

Su órgano de gobierno está compuesto por profesionales que ocupan posiciones diversas en sus organizaciones y cuya función es ofrecer una **visión completa de la calidad** en toda la organización. Por ello, incorpora marcas tanto del sector industrial como de servicios, nacionales y multinacionales.



Premio Líder en Calidad 2015 y reconocimientos AEC

El Día Mundial de la Calidad fue el escenario en el que se hizo entrega del Premio Líder en Calidad 2015 y dos reconocimientos AEC. En esta edición, la comisión ejecutiva de la AEC designó como Líder en Calidad 2015 a José Luis Velasco, Quality, Sustainability & Customer Service de Loewe. Entre sus méritos el jurado destacó la importancia que le concede “al trabajo en equipo, su capacidad de adaptación y su interés en la continua adquisición de nuevas habilidades profesionales”. Además, y como reconocimiento a su compromiso con la AEC, también fueron distinguidos Ricardo Castella, Presidente del Comité Asesor, como Miembro Distinguido, y Armando de Veganzones, Presidente de la AEC durante tres mandatos, como Miembro de Honor. Con estas menciones especiales, la AEC quiso reconocer el esfuerzo de ambos profesionales por impulsar la Calidad.

José Luis Velasco

Quality, Sustainability & Customer Service de Loewe, fue designado como Premio Líder en Calidad 2015

Armando de Veganzones

Presidente de la AEC durante tres mandatos, fue distinguido como Miembro de Honor



El Día Mundial de la Calidad en imágenes



José Folgado
Presidente de Red Eléctrica de España (REE)



Eric Janssens
Director General de la European Organization for Quality (EOQ)



Avelino Brito
Director General de AENOR



Nerea Torres
CEO / Consejera Delegada de Siemens Postal,
Parcel & Airport Logistics



Adolfo Ramírez
Director General Adjunto de Tecnología y Operaciones
Santander España del Banco Santander



Imagen de los ponentes que participaron en la mesa redonda
"La Calidad despliega la estrategia"

El Día Mundial de la Calidad en imágenes



José Albert Berenguer
Managing Partner de ICA2



José Luis Velasco
Quality, Sustainability & Customer Service de Loewe



Cristina Martínez
Business Support & Performance Director
Iberia & Latam de Transcom



Víctor Royo
Jefe de Proyectos de Innovación de Ibercaja



Patricia Acosta
Operational Excellence Manager at Strategy and Innovation
de Orange



Conoce
Iniciativa AEC **CALIDAD**
Pincha aquí

Nuestros partners Impulsores

