

■ asociación española para la calidad  
informe anual 2001



Asociación Española para la Calidad (AEC)

Claudio Coello, 92

28006 Madrid

Teléfono: 915 752 750

Fax: 915 765 258

[aec@aec.es](mailto:aec@aec.es)

[www.aec.es](http://www.aec.es)



# AEC

■ asociación española para la calidad

informe anual 2001





# ÍNDICE

■ Carta del Presidente .....	6
■ Informe del Director General.....	8
■ Órganos de Gobierno.....	10
■ Plan de Gestión 2001.....	12
■ Objetivos.....	12
■ Sistema de Gestión de la Calidad.....	14
■ Nuestros asociados.....	15
■ Servicios.....	17
■ Formación.....	17
■ Información.....	18
■ Centro Nacional de Información de la Calidad (CNIC).....	18
■ Revista <i>Calidad</i> .....	20
■ Página web.....	20
■ Biblioteca.....	21
■ Certificación de Personas.....	22
■ Jornadas y Congresos.....	23
■ Publicaciones.....	24
■ Club de Directores de Calidad.....	25
■ Intercambio de experiencias. Órganos de Trabajo.....	26
■ Entidades Delegadas.....	37
■ Participación en iniciativas de Calidad.....	38
■ Colaboración con Organismos Públicos.....	38
■ Ministerio de Ciencia y Tecnología.....	38
■ Centro Español de Metrología.....	39
■ Comunidad de Madrid.....	39
■ Ayuntamiento de Madrid.....	41
■ Colaboración con organizaciones privadas.....	40
■ Apoyo a la difusión de la Calidad.....	40
■ Proyectos europeos.....	42
■ Nuevos retos.....	44
■ Informe económico.....	49



**Carta del Presidente  
Informe del Director General  
Órganos de Gobierno**



*Querido asociado:*

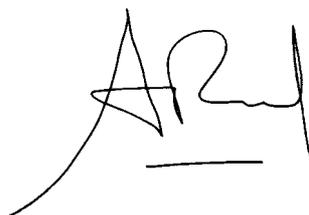
*El hilo conductor del año 2001 ha sido, sin duda, la celebración de nuestro 40 aniversario. De los resultados de este primer año del tercer milenio, en el que hemos conmemorado una fecha tan especial para nuestra entidad, cabe destacar la buena acogida del Club de Directores de Calidad entre nuestros asociados, la firma de nuevos convenios de colaboración con entidades regionales y locales para acercar los servicios de la AEC a sus asociados en las distintas Comunidades Autónomas, el continuado crecimiento de la actividad de formación y la organización de actos públicos, que se han convertido en referente de la actividad de la Calidad en España, como es el caso del Acto Conmemorativo de la Semana Europea de la Calidad.*

*Nuestra organización, abierta a las novedades que se producen en el ámbito de la calidad, ha contribuido al desarrollo y la difusión de la filosofía Seis Sigma en*

*nuestro país. En este sentido, hay que destacar la creación de un grupo de trabajo dentro de la AEC sobre Seis Sigma, así como la celebración de una Jornada con la American Society for Quality (ASQ) el pasado mes de septiembre en Madrid y que reunió a cualificados expertos en esta metodología.*

*En otro marco de actuación, cabe reseñar la firma de un convenio de colaboración con la Fundació Politècnica de Catalunya, el pasado mes de octubre, con el objetivo de fomentar la realización de actividades de promoción, formación, acreditación y difusión de las ideas, técnicas y metodologías relacionadas con la gestión de la calidad.*

*Éstas son algunas pinceladas que han marcado nuestra actividad durante el año 2001, un año en el que nuestro cuadragésimo aniversario nos ha hecho pararnos un momento a reflexionar sobre nuestros orígenes y nuestra evolución como organización, sin que por ello dejemos de mirar hacia delante para continuar trabajando con el fin de ofrecer a nuestros asociados y a la sociedad en general nuevos servicios que contribuyan a la consecución de nuestra Misión. Dijo Gotthold Lesing, escritor alemán del siglo XVIII, que “el hombre más lento, que no pierde de vista el fin, va siempre más veloz que el que vaga sin perseguir un punto fijo”; así continuamos nosotros nuestro camino, paso a paso, sin perder el sentido de la marcha y teniendo en cuenta la meta que nos hemos propuesto.*



Armando Veganzones  
Presidente



Salvador Olivas

La actuación de la Asociación Española para la Calidad durante el año 2001 se ha dirigido al desarrollo de las cuatro líneas estratégicas definidas por el Consejo Nacional del día 14 de febrero de 2001 y reflejadas en el correspondiente Plan de Acción de 2001, aprobado el 15 de marzo. Por todo ello, la actuación se ha basado en la optimización de la gestión, con el fin de que ésta respondiera a las necesidades de nuestros asociados y clientes, atención especial a la pyme, crecimiento de socios y servicios, y nuevos campos de actuación de la Asociación.

Basadas en las líneas estratégicas se han desarrollado las líneas de actuación, estableciéndose un objetivo medible para cada una de ellas, definiendo el cuadro de responsabilidades dentro de las áreas operativas de la AEC.

De las actividades realizadas en el año 2001, y que se exponen en los diferentes apartados del presente informe, cabe destacar la mejora continuada de la gestión interna con la realización de actuaciones tales como la adaptación del sistema de la calidad a la nueva ISO de 2000 y su correspondiente certificación; el inicio de la autoevaluación o la depuración del estado de los saldos de los clientes, verificación de la antigüedad de la deuda y su gestión de cobro.

Así mismo, el crecimiento neto de socios ha sido de 51, superando el objetivo de 40, teniendo en cuenta que por falta de pago en la cuota se han efectuado algunas bajas. En el crecimiento de los servicios ofrecidos por la Asociación, la creación del Club de Directores de Calidad como medio para apoyar a los responsables de la calidad en las organizaciones, ha tenido una gran aceptación y una valoración muy positiva. La notable mejora de la página web de la AEC, sin duda, está redundando en un mayor y mejor servicio al asociado en particular y a toda la sociedad en general.

La celebración de actos públicos tales como el "I Encuentro de la Calidad: estrategia para la gestión innovadora" o la organización, un año más, de la Semana Europea de la Calidad es también un importante servicio que permite favorecer el intercambio de conocimientos y experiencias. El incremento del 30% de consultas al Centro Nacional de Información de la Calidad o la valoración por parte de los asociados de la revista *Calidad* como el servicio más apreciado, suponen un avance sustancial.

Nuestro enfoque de especial apoyo hacia la pyme, basado en la filosofía de que la ayuda que recibimos de las grandes organizaciones nos permite realizar actividades encaminadas al beneficio de la pyme, también se ha visto cumplido por el incremento del número de cursos fuera de Madrid, dirigidos a la pequeña y mediana empresa y por las actividades desarrolladas a través de las entidades delegadas en las distintas Comunidades Autónomas.

Por otra parte, la apuesta de la Asociación en el medio ambiente como nuevo

campo de actuación, reflejado por la ejecución del Programa PROFIT o el Proyecto Leonardo da Vinci, financiado por la Comisión Europea para el desarrollo de un programa de formación de gestores de sistemas medioambientales, según el Esquema EOQ, empleando la tecnología *e-learning* y en el que, bajo nuestra dirección, participan organizaciones de Francia, Italia, Grecia, Bulgaria y España, son actuaciones que, junto con la acreditación de ENAC al CERPER en medio ambiente y la certificación de personas llevada a cabo en Francia, Brasil, Argentina, Uruguay y Paraguay, además del apoyo tecnológico a las organizaciones homólogas a la AEC en Turquía y Portugal para la implantación del sistema de certificación de personas según el Esquema de la EOQ, nos proyectan hacia el exterior.

La AEC, consciente de su misión de captación de las nuevas metodologías de gestión imperantes, ha desarrollado una serie de actuaciones sobre "Seis sigma" que se han traducido en la organización de una reunión, en Madrid, de profesionales españoles y americanos (ASQ) y la creación de un Grupo de Trabajo sobre esta metodología como paso previo a su constitución como Comité.

Para finalizar, la presencia de la Asociación Española para la Calidad, en foros y actos organizados por otras entidades en España ha aumentado considerablemente. Así mismo se ha continuado con el desempeño de la Vicepresidencia de la EOQ y Presidencia del Personnel Registration Unit de la EOQ, lo cual ha contribuido también a que la AEC sea un referente.

**COMISIÓN PERMANENTE**
Presidente

**Armando Veganzones**  
*Enresa*

Vicepresidentes

**Mariano Alonso**  
*EADS-CASA*

**Mariano Nava**  
*Indra Sistemas*

**Pedro Gabriel del Río**  
*Banesto*

**José Ramón Fdez. Cienfuegos**  
*Miembro Individual*

**Manuel Blanco**  
*Miembro Individual*

Director General

**Salvador Olivas**

**CONSEJO NACIONAL**
Presidente

**Armando Veganzones**  
*Enresa*

Vocales

Colegio de Miembros Colectivos

**Asociación Nacional de Auditores  
y Verificadores Medioambientales**

**Banco Español de Crédito**

**Banco Santander Central Hispano**

**Coato**

**Consejo Superior de Colegios  
de Arquitectos de España**

**EADS-CASA**

**Enresa**

**Ericsson Infocom España, S.A.**

**Escuela Universitaria de Arquitectura  
Técnica**

**Fasa-Renault**

**General Dynamics**

**Helicsa**

**Indra Sistemas, S.A.**

**Institución Educativa SEK**

**Instituto Andaluz de Tecnología (IAT)**

**INTA**

**Norcontrol, S.A.**

**Peugeot España, S.A.**

**Renfe**

**SGS Tecnos, S.A.**

**Unión Fenosa, S.A.**

Colegio de Miembros Individuales

**Manuel Blanco**

**José Ramón Fdez. Cienfuegos**

**Otilia Santa Tecla**

**José Luis Valero**

**Pablo Culebras**

**Margarita Sánchez**

Colegio de Órganos de Trabajo

**Juan Gomis**

*Presidente del Comité para el Desarrollo  
de la Calidad Total*

**Juan Diego Quesada**

*Presidente de la Sección de Industrias  
Energéticas*

**Laureano Padilla**

*Presidente de la Sección de Automoción*

Representantes de la Administración

**Rafael García Faure**

*Ministerio de Agricultura, Pesca  
y Alimentación*

**Juan Fco. Ramírez de Mingo**

*Ministerio de Ciencia y Tecnología*

**Francisco J. Illana**

*Ministerio de Defensa*

**Plan de Gestión 2001**  
**Nuestros asociados**  
**Servicios**  
**Participación en iniciativas de Calidad**  
**Proyectos europeos**  
**Nuevos retos**

## PLAN DE GESTIÓN 2001

### ■ Objetivos

Para desarrollar las cuatro líneas estratégicas establecidas por el Consejo Nacional se fijaron una serie de objetivos para el año 2001, cuyo resultado se resume en la matriz que aparece reflejada en la siguiente página.

Esta matriz se divide en cuatro áreas:

A la izquierda se recogen las cuatro líneas estratégicas de la AEC que se describen como:

- Mejora de la gestión interna, para poder prestar el mejor servicio a nuestros asociados y clientes.

- Crecimiento de socios y servicios.
- Atención especial a la pyme, ya que el 76% de las empresas asociadas tienen menos de 250 empleados.
- Nuevos campos de actuación, buscando nuevas oportunidades de expansión, tanto nacional como internacional, para el desarrollo de otros países en el ámbito de la calidad y fomentando la realización de actividades con otras Entidades e Instituciones que compartan el objetivo de elevar el nivel de competitividad de las empresas españolas.

En la parte superior, se detallan todas las áreas o departamentos que forman la AEC.

En la parte inferior, se encuentran detallados los objetivos para el año 2001.

La relación establecida entre los objetivos y las áreas o departamentos se esquematiza con los tres signos que se explican a pie de página de la matriz.

En la parte derecha de la matriz se sitúan los indicadores de cada objetivo, así como los logros alcanzados en la última revisión anual.



MATRIZ- PLAN DE ACCIÓN 2001

				A14	COMITÉS/SECCIONES					A		A	A	A	A	I		I	I	I	I				
				A13	COMISIÓN PERMANENTE					I	I		A	A	A	I	A	I	A	A	A	A			
				A12	DIRECCIÓN GENERAL	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	A	I	I	I	I	I			
				A11	INFORMÁTICA	A	I	A					A												
				A10	DELEGACIONES					I	I		A	A	R		I		R	A	A	A	A		
				A9	ÓRGANOS TRABAJO					A		A					I	R		A	R	R	A		
				A8	CONGRESOS Y ENCUENTROS	I		A		I							I			R					
				A7	COMUNICACIÓN E IMAGEN	I		A	R	I			A		A					A	I		A	A	
				A6	CENTRO TÉCNICO Y COMERCIAL	I		A	A	R			R	R	A	A				A	I	A		A	
				A5	CNIC			A		R				A				R				A		A	R
				A4	CERPER	I		A		I					A	R				A					
				A3	CENTRO FORMACIÓN	I		A		I	R			R	R		I			A		R	A	R	
				A2	CALIDAD Y REL. NAC. INTERNACIONALES			R	A				A										A	A	A
				A1	ADMINISTRACIÓN (Admón., Asociados, Compras, Org. Gobierno y Servicios Generales)	R	R	A		R				A							A				
D	C	B	A	ÁREAS OPERATIVAS																					
				LÍNEAS ESTRATÉGICAS	METAS (2001/2002)																				
				OBJETIVOS (LÍNEA ACTUACIÓN)		30% 12/01: 38,05%. Cumplido	100% 12/01: 83,5%	PLAN DE MEJORAS 12/01: En proceso	LIBRO ESTILO 12/01: En proceso	40 NETOS 12/01: 51 netos. Cumplido	11 CURSOS 12/01: 16 cursos. Cumplido	40 LIBROS 12/01: 105 libros. Cumplido	LISTADOS COMPONENTES 12/01: Cumplido	CURSO PILOTO 12/01: Cumplido	15 PROGRAMAS 12/01: 40 cursos. Cumplido	ACREDITACIÓN 12/01: Denegada subvención	5 JORNADAS 12/01: Cumplido	60% 12/01: 33%	4 CONVENIOS 12/01: Cumplido	3 ACTOS 12/01: 6 actos realizados. Cumplido	CURSO TIPO 12/01: realizados 2 cursos. Cumplido	GRUPO TRABAJO 12/01: Cumplido	12/01: CURSO PILOTO 12/01: Aplazado 2002	BORRADOR 12/01: Cumplido	
			C	A1	GESTIÓN DE COBROS	↑																			
			C	A2	ACTUALIZACIÓN BASE COLECTIVOS		↑																		
			C	C	A3	AUTOEVALUACIÓN Y ANÁLISIS SERVICIOS ACTUALES			↑																
			C	A4	PROYECTAR IMAGEN AEC				↑																
			C	B1	INCREMENTAR SOCIOS					↑															
			C	B2	CURSOS FUERA DE MADRID						↑														
			C	B3	AUMENTAR PUBLICACIONES EN BIBLIOTECA							↑													
			C	B4	CLUB DE DIRECTORES DE CALIDAD								↑												
			C	B5	FORMACIÓN CON NUEVAS TECNOLOGÍAS									↑											
			C	C1	PROGRAMAS PYME CON ENTIDADES DELEGADAS										↑										
			C	C2	CERTIFICACIÓN CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA											↑									
			C	C3	JORNADAS SENSIBILIZACIÓN PYME												↑								
			C	C4	PARTICIPACIÓN PYME C/S													↑							
			C	C	D1	ENTIDADES DELEGADAS														↑					
			C	D2	RELACIONES OTRAS INSTITUCIONES																↑				
			C	D3	SISTEMAS INTEGRADOS																	↑			
			C	D4	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO																		↑		
			C	D5	SEIS SIGMA																			↑	
			C	D6	MEDIDA CALIDAD EN ESPAÑA																			↑	

(C) CORRESPONDENCIA (R) RESPONSABLE (I) IMPLICACIÓN DIRECTA (A) APOYO

### ■ Sistema de Gestión de la Calidad

Siguiendo con nuestra línea habitual de compromiso con nuestros socios y clientes, la AEC ha dado un paso más con la adaptación de su sistema de calidad a la nueva ISO 9001:2000, cumpliendo así con uno de sus objetivos prioritarios: mantener su compromiso con la calidad, comenzando desde dentro de la organización.

En este sentido, en el mes de octubre de 2001 la AEC fue auditada y certificada según esta norma de gestión sin detectarse "no conformidades".

El resumen del Informe de Auditoría resalta el perfecto cumplimiento de los requisitos de la norma por parte del Sistema implantado, la orientación a las expectativas de los clientes no sólo a través de la encuesta de satisfacción del asociado, que se realiza de forma sistemática cada año, sino a través de encuestas que, de forma continua, se realizan en el resto de las áreas que componen la AEC.

Sin olvidar tampoco la preocupación por el personal que compone la AEC, ya que cada año se lleva a cabo una encuesta de carácter interno, a fin de poner en común las inquietudes y observaciones que pudieran surgir.

De todas estas encuestas se realiza un análisis detallado y se elabora un plan de acción en la búsqueda de nuevas oportunidades de mejora.

El esfuerzo y motivación de todo el personal de la Asociación, con el fin de prestar cada día un mejor servicio a sus asociados y clientes en todas las actividades que se realizan, avanza con la búsqueda de la mejora continua reflejada en su proceso actual de "autoevaluación" según la norma ISO 9004:2000.

La preocupación por la calidad está presente en todos los ámbitos de la AEC, siendo constantes las reuniones de puesta en común de todo el personal, fomentando así la comunicación interdepartamental con el único fin de dar el mejor servicio posible a todos nuestros clientes a partir de la buena organización interna de la Asociación.

Una muestra clara de nuestra misión en calidad son las reuniones del Comité de Calidad, constituido por los responsables de área y la Dirección General, celebradas bimestralmente, donde se hace especial hincapié en resolver aquellas sugerencias o reclamaciones surgidas de la voz de nuestros clientes, y en el seguimiento y cierre de las no conformidades que, sin duda, nos ayudarán a ofrecer un servicio cada vez mejor.

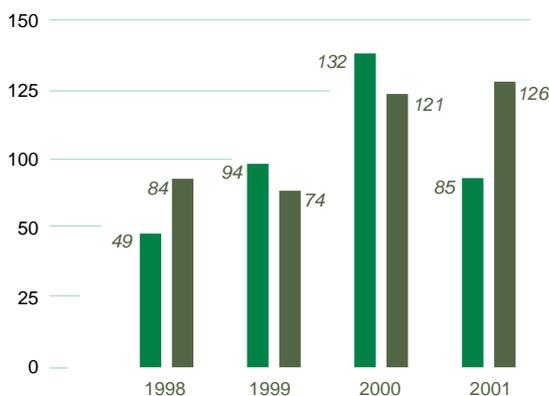


## SERVICIOS

El éxito de las actividades desarrolladas por la AEC durante el año 2001 ha sido posible gracias al apoyo y la participación de nuestros miembros, así como a la colaboración de nuestros clientes en la mejora de nuestros servicios. En este sentido, cabe destacar la trayectoria en las siguientes actividades:

### ■ Formación

La actividad del Centro de Formación se ha mantenido en el año 2001, con un ligero incremento en lo referente al número de cursos presenciales y una leve disminución en los cursos desarrollados específicamente para empresas. La AEC ha contado para la realización de los 211 cursos impartidos —más de 25.000 horas de formación—, a los que han asistido más de 1.500 alumnos, con la colaboración de cerca de 100 profesionales expertos.



- *Cursos impartidos en empresas*
- *Cursos impartidos en el Centro de Formación*

El grado de satisfacción de los asistentes a los cursos ha crecido un 5%, situándose en 7,9 puntos la valoración global de los cursos y en 8,6 puntos la valoración de los ponentes —en una escala de 0 a 10 puntos—.

Se relacionan a continuación algunas de las entidades para las que se han diseñado programas específicos de formación:

- Aeroquip Ibérica, S.A. - Eaton Corp.
- Aigües Ter Llobregat
- Alnova Technologies Corporation, S.L.
- Alumalsa
- Asturiana de Zinc, S.A.
- Ayuntamiento de San Sebastián
- Caja de Ahorros de La Inmaculada
- Campofrío Alimentación, S.A.
- Cerámica La Oliva
- Colegio Oficial de Veterinarios de Badajoz
- Compañía de Seguros Adeslas, S.A.
- Consejería de Hacienda y Promoción Económica (La Rioja)
- Dalphimetal España, S.A.
- Fábrica Nacional de Moneda y Timbre
- Falcón Contratas y Seguridad, S.A.
- Gamesa Aeronáutica, S.A.
- Indra
- Instituto Tecnológico de Canarias, S.A.
- Logista, S.A.
- Manufacturas Loewe, S.L.
- Mercedes Benz España, S.A.
- Navarra de Componentes Electrónicos, S.A.
- Partek Cargotec, S.A.
- Renfe
- Sainco
- Tetra Pak Envases, S.A.
- Textil Santanderina, S.A.
- Ti Group Automotive Systems, S.A.
- Trocellen Ibérica, S.A.
- Unión Española de Explosivos, S.A.

## ■ Información

Desde su creación en 1996, el Centro Nacional de Información de la Calidad (CNIC) sigue evolucionando de forma positiva en cuanto al número de consultas atendidas. Así, en este último año, las consultas que han llegado al Centro han superado en más de 1.000 a las del año anterior. Actualmente, el número de consultas atendidas desde la creación del CNIC, supera las 19.000 y el nivel de resolución de las mismas en menos de 15 días supera el 91%.

### *Nº de consultas atendidas*

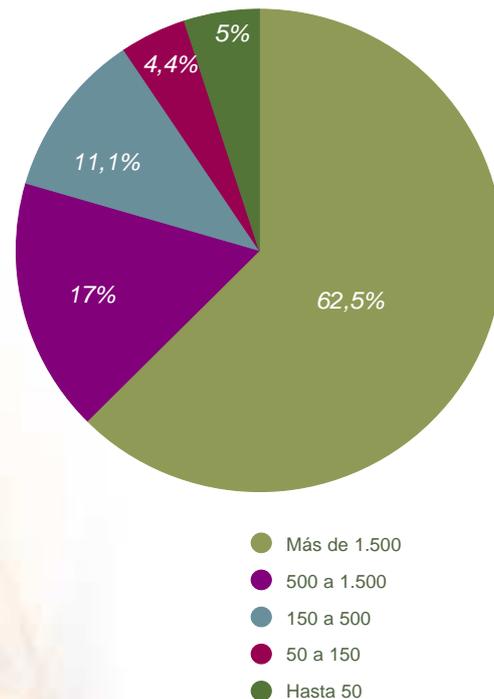
1996	1997	1998	1999	2000	2001
1.956	2.762	3.238	3.475	3.589	4.663

De esta evolución creciente de las consultas, se deduce que la media de consultas recibidas por día laborable es de 15. Esto nos indica claramente que el CNIC sigue siendo un referente donde acuden tanto empresas como profesionales españoles y

extranjeros para obtener información variada relacionada con la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales.

Del total de las consultas atendidas durante este año, el 69% de los usuarios han sido empresas y el 31% profesionales y particulares.

De las empresas usuarias del CNIC, más del 80% son pyme. En el siguiente gráfico se muestra la distribución de empresas que han utilizado nuestro servicio, según su tamaño.



En lo que respecta a la distribución de consultas por comunidades autónomas, las que tienen mayor porcentaje han sido Madrid, Cataluña, Andalucía y Valencia.

Como cada año, el CNIC ha realizado la encuesta de satisfacción del cliente, donde

nuestros usuarios han valorado de forma muy positiva el servicio prestado por el CNIC. En ella se ha manifestado un claro aumento de la satisfacción respecto de un aspecto que el año pasado se detectó como área de mejora: rapidez de respuesta del CNIC, por lo que se estableció un indicador para medir el tiempo de resolución de las consultas, cuya evolución en este año respecto de los anteriores ha sido la siguiente:

% Consultas resueltas

	0 días	1 día	2 días	3 días
1999	66.03	11.28	2.62	3.52
2000	77.31	10.02	1.69	3.02
2001	83.28	11.47	1.86	3.38

Además de la resolución de consultas, el Centro Nacional de Información de la Calidad continúa desarrollando otras actividades como son diferentes colaboraciones con revistas y diarios económicos y el apoyo al resto de la Asociación en los distintos proyectos que se han ido desarrollando a lo largo del presente año como la elaboración de documentación para cursos impartidos en la AEC, desarrollo de la publicación "Introducción al Benchmarking", coordinación de un proyecto del mismo tema, participación en el Grupo de Trabajo de Adaptación del Sistema de la Calidad de la AEC a la Norma ISO 9001:2000, así como en el Grupo de Trabajo de Autoevaluación.

Entre las colaboraciones con las revistas cabe destacar:

- Revista *Calidad*: Todos los meses, desde el año 1998, se prepara la sección "CNIC Responde" para nuestra revista. En ella se

responde a las preguntas más frecuentes del CNIC o de mayor interés en el momento.

- Revista *PYMES de Compras*: Todos los meses se prepara para esta revista la sección "Tecnología Calidad", a modo de consultorio. Esta sección se empezó a fraguar en febrero del 98.

- Revista *Tecnifood*: Desde el mes de junio de 2000 se ha empezado a trabajar con esta revista, especializada en el sector de la alimentación, escribiendo la sección "Calidad".

Otro aspecto destacable es la notable evolución de la informatización de la hemeroteca de la AEC. El año pasado contábamos con 182 ejemplares de revistas y 1434 artículos y este año lo hemos ampliado a 465 ejemplares y 3150 artículos.

De forma paralela se mantienen y actualizan también datos a disposición de nuestros usuarios como son:

- Datos de empresas certificadas en España por las distintas entidades de certificación.
- Datos de entidades relacionadas con la calidad; asociaciones, entidades de certificación, consultoras, organismos de control...
- Datos sobre subvenciones en vigor.
- Información sobre material de apoyo; programas informáticos, vídeos, carteles...
- Documentos informativos sobre los temas más consultados.
- Recopilación de las últimas tendencias en el mundo de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.
- Datos sobre centros de formación.
- Información sobre jornadas y congresos.
- Premios nacionales e internacionales.
- Bibliografía...

### Revista "Calidad"

Por segundo año consecutivo, la revista *Calidad* ha sido el servicio mejor valorado por los asociados, tanto en cuanto al grado de interés como en cuanto a la satisfacción con el mismo. Este resultado refleja el esfuerzo realizado por ofrecer unos contenidos que cubran las expectativas de nuestros lectores y una imagen más moderna y actual.

Durante el año 2001 se han publicado un total de 9 números, de los cuales 3 han contenido especiales sobre los actos que han marcado la actividad de la AEC durante el año: XII Congreso sobre Grupos de Participación y Mejora (Abril-Mayo), VI Jornadas de la Calidad en la Automoción (Octubre) y la VII Semana Europea de la Calidad (Noviembre).

Así mismo, conviene destacar que, coincidiendo el año 2001 con el cuadragésimo aniversario de la creación de nuestra

Asociación, se dedicaron en todos los números de la revista unas páginas destinadas a narrar los principales acontecimientos que han marcado la actividad de la AEC durante esta etapa, bajo el título de "Ésta es nuestra historia".

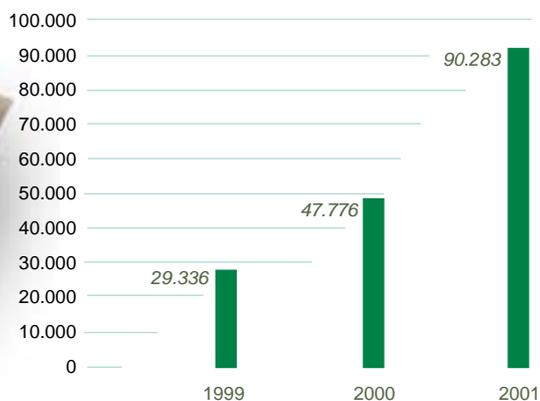
También en los números de la revista editados en el 2001, nacieron dos nuevas secciones: "Un apunte exterior" y "Nuestros Órganos de Trabajo". La primera responde a la necesidad de informar sobre la presencia de la Asociación y participación en actos organizados por otras entidades, tanto a nivel nacional como internacional. La segunda de ellas está destinada a dar a conocer a las personas, misión, visión y valores que componen nuestras secciones y comités.

### Página web

El número de visitas a nuestra página web se ha incrementado considerablemente gracias al desarrollo de Internet y su utilización por las visitas a nuestra página web, sobrepasándose las 90.000 visitas en el año 2001.



**Evolución anual de visitas a la página web de la AEC**



En el mes de junio de 2001 se puso en marcha el nuevo portal de la AEC que, financiado por el Programa PROFIT del Ministerio de Ciencia y Tecnología (año 2000), ofrece al usuario toda una serie de interesantes servicios y un amplio volumen de información sobre calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

### Biblioteca

Continúa aumentando el número de publicaciones incluidas en la Biblioteca a disposición de los asociados y, al finalizar el año 2001, se ha alcanzado el número de 1.112 publicaciones.

Con el fin de alcanzar una actualización continua de la Biblioteca, se ha llegado a acuerdos con distintas editoriales especializadas en la edición de publicaciones técnicas en materia de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales para el envío automático de sus novedades editoriales.

Durante este año, y con la finalidad de acercar lo más posible este servicio a todos los usuarios, se ha mantenido en la página web de la AEC un apartado donde se pueden obtener las referencias de los libros incluidos en la Biblioteca. La búsqueda de las publicaciones se puede realizar bien por el título de la publicación, bien por el nombre o nombres del autor o autores, así como por el tema sobre el que trata la publicación de referencia.



Con esta nueva imagen y estructura del portal se pone a disposición de los usuarios un espacio en la red donde los internautas puedan conseguir la información que necesitan en tiempo real.



## ■ Certificación de Personas

En el año 2001, los hitos más importantes del Centro de Registro y Certificación de Personas (CERPER) han sido los siguientes:

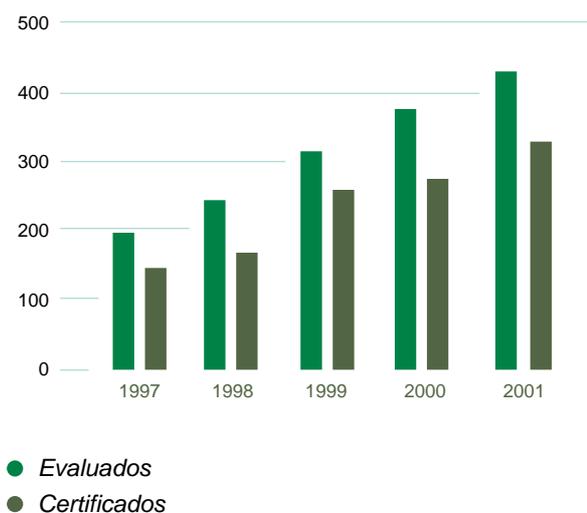
- Se incorporaron a la Comisión de Certificación los siguientes componentes:
  - Juan Diego Quesada, en representación del Consejo Nacional de la AEC
  - Tomás Orbea, en representación de AENOR
  - Fernando Nájera, en representación de ANAVAM
  - Montserrat Rosell, en representación de Correos y Telégrafos
  - José Ángel Almaraz, como miembro individual
  - Pablo Culebras, como miembro individual
- ENAC ha extendido la acreditación del Centro al ámbito medioambiental.
- Dentro las actividades en el plano internacional, se han elaborado acuerdos de transferencia técnica para la creación e implantación de nuevos centros de certificación de personas en Turquía y Portugal.
- Por otra parte, se han realizado evaluaciones para la certificación en los países de Mercosur: Argentina, Uruguay, Paraguay y Brasil, examinando a 63 candidatos.
- Además se ha realizado la primera evaluación en París para la certificación de personas en el Movimiento Francés para la Calidad (MFQ).

## ACTIVIDADES REALIZADAS

Durante el año 2001 se han realizado 23 evaluaciones para la certificación de personas según el esquema de la EOQ y 1 según VDA, a las que se presentaron 409 candidatos. 18 de estas evaluaciones se realizaron fuera de Madrid.

Por otra parte, durante el año han revalidado su condición de Auditor de la Calidad 50 profesionales.

La evolución de los resultados a lo largo de los cinco años del CERPER, se refleja en el gráfico siguiente:



## ■ Jornadas y Congresos

Una de las actividades más significativas de la AEC es la organización de congresos, jornadas técnicas y conferencias sobre calidad. Durante el año 2001 se han celebrado un total de 8 actos que detallamos a continuación:

### · Mesa Redonda sobre “La implantación de la Nueva Norma ISO 9000 de 2000”

- Fecha: 26 abril
- Lugar: Repsol YPF. Madrid
- Nº Asistentes: 80
- Organizada por: Sección de Industrias Energéticas

### · I Encuentro de la Calidad: Estrategia para la Gestión Innovadora

- Fecha: 29 y 30 mayo
- Lugar: Palacio Municipal de Congresos de Madrid
- Nº Asistentes: 500
- Organizado por: AEC
- Con el patrocinio de: AENA, AENOR, ENRESA, Grupo Dragados, PSA Peugeot-Citroën, RENFE, SONY, y la colaboración de Radio Intereconomía

### · XII Congreso sobre Grupos de Participación y Mejora

- Fecha: 14 y 15 junio
- Lugar: Palacio de Congresos de Alicante
- Nº Asistentes: 400
- Organizado por: Comité de Participación y Mejora
- Con el patrocinio de: SEPIVA, Fundación Valenciana de la Calidad, Ayuntamiento de Alicante, CAM, Correos y Telégrafos, El Corte Inglés, Bancaja, RENFE, Unión Fenosa y con la colaboración de la Generalitat Valenciana

### · Jornada sobre “La aplicación de la metodología Seis Sigma”

- Fecha: 13 septiembre
- Lugar: Asociación de la Prensa de Madrid
- Nº Asistentes: 100
- Organizada por: AEC y ASQ con la colaboración de Pearson Educación

### · Jornada sobre “Cuadro de Mando Integral”

- Fecha: 27 septiembre
- Lugar: UNESA, Madrid
- Nº Asistentes: 70
- Organizada por: Sección de Industrias Energéticas de la AEC

### · Acto conmemorativo de la VII Semana Europea de la Calidad y de la Semana de la Ciencia y la Tecnología

- Fecha: 8 noviembre
- Lugar: Centro Cultural de la Villa de Madrid
- Nº Asistentes: 600
- Presidente de Honor: S.A.R. El Príncipe de Asturias, D. Felipe de Borbón y Grecia
- Organizado por: AEC con la colaboración del MCYT



- Con el patrocinio de: AENOR, Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid, Correos y Telégrafos, Grupo Dragados, Radio Intereconomía, Madrid Excelente, RENFE y Unión Fenosa

- **III Jornada Técnica sobre Confiabilidad para la Calidad. Aplicaciones**

- Fecha: 14 noviembre
- Lugar: Universidad Politécnica de Valencia
- Nº Asistentes: 130
- Organizada por: Comité de Fiabilidad y la Universidad Politécnica de Valencia
- Con el patrocinio de la Generalitat Valenciana y el Grupo IBERDROLA, y con la colaboración de ALCATEL, ALSTOM, A.N.A.Σ.I, Banco de España, Cofrentes, CRISA, CSIC, FORD, Fraternidad Muprespa, Iberdrola Ingeniería Consultoría, Metro Valencia, SENER, TOP y Telefónica Investigación y Desarrollo

- **VI Jornadas de la Calidad en la Automoción**

- Fecha: 28 y 29 noviembre
- Lugar: Hotel Valencia Palace
- Nº Asistentes: 250
- Organizadas por: Sección de Automoción
- Con el patrocinio de: Aceralia, Grupo Antolín, AP Amortiguadores, Autoliv, Benteler, Faurecia asientos para el automóvil, Faurecia sistemas de interior, FORD, Gestamp, Hutchinson, Industrias Alegre, Inergy, IVECO, Johnson Controls, Mecaplast, PSA Peugeot-Citroën, Mercedes Benz España, Schefenacker, LAB Radio, Kamax, Seat, SIDMED, Maier, Tenneco Automotive, Visteon

### ■ Publicaciones

Durante el año 2001, el Centro Técnico ha coordinado la edición de diversas publicaciones elaboradas por los distintos Órganos de Trabajo de la AEC y ha llevado a cabo la reedición de distintas publicaciones a la venta.

Las nuevas publicaciones editadas durante el año 2001 han sido las que se detallan a continuación: “Calidad en Construcción: las Cosas Claras”, elaborada por la Sección de Construcción; “Introducción al Benchmarking”, que ha sido desarrollada por el grupo de trabajo creado a tal efecto dentro del Centro Nacional de Información de la Calidad y que ha contado también con la aportación de colaboradores externos; “Guía para la Calibración de Resistencias”, elaborada por el Comité de Metrología. Además se han editado 3 publicaciones que recogen las ponencias de los congresos y jornadas celebradas durante el año (“XII Congreso sobre Grupos de Participación”, “I Encuentro de la Calidad: Estrategia para la Gestión



Innovadora”, “VI Jornadas de la Calidad en la Automoción”).

Así mismo durante el año 2001 se han iniciado las labores para la edición de la publicación “Herramientas de la Calidad”, que incluye más de 50 herramientas, tanto de prevención como de evaluación y mejora de la Calidad, y que ha sido desarrollada por la Sección de Automoción de la Asociación.

Durante el año 2001 se editaron 10 nuevos diseños de carteles de motivación entre los que se encuentran, por primera vez, carteles referentes a la prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.



**Club de Directores de Calidad**



En el primer trimestre del año 2001 la AEC lanzó una iniciativa con el fin de fomentar el intercambio efectivo de experiencias entre sus miembros y para aumentar el número de contactos entre los mismos. De esta manera se creó el pasado mes de marzo el “Club de Directores de Calidad”, con acceso exclusivo para los Miembros Colectivos de la AEC, que permite a los máximos responsables de Calidad (independientemente de que su denominación dentro de la organización sea Jefe, Coordinador, Gerente de Calidad, Director...)

estar en contacto mutuo e intercambiar experiencias de forma práctica y cómoda con colegas de otras organizaciones. Esta iniciativa ha sido uno de los resultados del importante esfuerzo que la Asociación viene realizando para adecuar sus actividades y servicios a los requerimientos de nuestros asociados, a través del Plan de Mejora desarrollado a partir de la información obtenida en los diferentes estudios de satisfacción del asociado realizados.

Los miembros del Club de las distintas Comunidades Autónomas celebran reuniones periódicas en su área geográfica en las que se debate sobre distintos temas de interés profesional como son la problemática del responsable de calidad, experiencias prácticas sobre ISO 9000:2000 por parte de empresas ya certificadas, organizaciones que aplican el Modelo Europeo de Excelencia, etc., de forma que todos los asistentes se enriquecen con la experiencia de los demás.

Hasta el momento se han celebrado reuniones en las siguientes localidades:

- Burgos
- Valencia
- Zamudio (Vizcaya)
- Beniparrell (Valencia)
- Barcelona
- Madrid
- Sevilla

De la misma manera, todos los miembros del Club de Directores de Calidad, reciben periódicamente un boletín virtual por correo electrónico en el que se incluyen las actas de las reuniones celebradas, así como diversas informaciones de interés para el desempeño de las funciones del responsable de Calidad dentro de la organización.

## ■ Intercambio de experiencias. Órganos de Trabajo

Las Secciones y Comités de la AEC actúan como generadores de conocimiento entre las empresas y organizaciones que los componen. Su funcionamiento permite, además, aportar los resultados de sus actividades a la sociedad a través de actos públicos y de publicaciones.

A través de los Órganos de Trabajo, los representantes de las empresas y organizaciones participantes comparten sus experiencias para comprender y avanzar en técnicas y herramientas de gestión con el fin de ayudar a sus empresas y organizaciones a lograr un mejor y mayor aprovechamiento de sus recursos.

Además, cabe destacar que se han celebrado 35 reuniones de Secciones y 29 reuniones de Comités.

### *Reuniones de Secciones desde enero a diciembre de 2001*

Alimentación	4
Automoción	6
Construcción	4
Industrias y Servicios para la Defensa	3
Calidad en la Educación	8
Entidades Financieras	5
Industrias Energéticas	2
Textil	3

### *Reuniones de Comités desde enero a diciembre de 2001*

Asesor	8
Fiabilidad	2
Metrología	5
Desarrollo de la Calidad Total	5
Participación y Mejora	9

Además de las Jornadas celebradas y las publicaciones elaboradas, cabe destacar las siguientes actividades desarrolladas por los Órganos de Trabajo:

## **SECCIONES**

### ALIMENTACIÓN

#### ARTÍCULOS PUBLICADOS

- “Gestión medioambiental en la explotación ganadera”. Mundo Ganadero, nº 133. Mayo 2001.
- “Implantación del sistema de calidad en la empresa pecuaria”. Mundo Ganadero, nº 135. Julio 2001.
- “El proceso de certificación en la empresa ganadera”. Mundo Ganadero, nº 135. Julio 2001.
- “Seguridad alimentaria y calidad: marco legislativo”. Mundo Ganadero, nº 135. Julio 2001
- “Gestión de la calidad en la industria alimentaria”. Molinería técnica, nº 24. Junio 2001.
- “Gestión de la calidad en la industria alimentaria: un análisis empírico”. Distribución y consumo (en prensa).

#### PARTICIPACIÓN EN CURSOS

- Curso Doctorado “Gestión de la calidad en la industria alimentaria”. Universidad de Zaragoza. Departamento de Economía Agraria. Marzo 2001.
- Curso “Nueva legislación sanitaria en hostelería y restauración”. Ibercaja, Escuela de Cogullada. Zaragoza. Mayo 2001.
- Curso “Política industrial y de productos de la industria alimentaria”. Ministerio de Agricultura Pesca y Alimentación. Julio 2001.

## PARTICIPACIÓN EN CONGRESOS Y MESAS REDONDAS

- “Gestión de la Calidad en los espacios rurales”. Patronato Parque Nacional de Aigües Tortes-Universidad de Lleida.

## OTROS

- “Semana de la Alimentación. Jurado de Escaparates de Novedades: Innovación y medio ambiente”.
- Realización del estudio “Aplicación de ISO 9001:2000 a la industria alimentaria”.

## AUTOMOCIÓN

### PARTICIPACIÓN EN ACTOS DE CALIDAD

- Jornadas de trabajo:
  - Pirelli España el 16 de febrero
  - GDV Automotive el 26 de junio
  - PSA Peugeot Citroën Centro de Vigo, el 5 de octubre.

### PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE CALIDAD

- En curso una encuesta en la automoción española para conocer la situación de las PPM de piezas rechazadas a los proveedores del sector y otra encuesta para conocer las plantillas de la función calidad en las empresas de la automoción.

### PUBLICACIONES

- Finalizada una publicación sobre Herramientas de la Calidad, que se edita en Marzo de 2002.

## PREMIOS Y CONCURSOS DE CALIDAD

- Entregados los ganadores de los Premios Q-INNOVAUTO 2000 para reconocer las innovaciones en calidad durante la celebración de las “VI Jornadas de la Calidad en la Automoción” en Valencia.

### JORNADAS CELEBRADAS

- “VI Jornadas de la Calidad en la Automoción”, los días 28 y 29 de noviembre en Valencia



### OTRAS ACTIVIDADES

Se han realizado 6 reuniones de trabajo a lo largo de 2001 y con motivo de la celebración de las jornadas anteriormente citadas se visitaron las fábricas de Ford España, Sidmed, IPV, Johnson Controls, Schefnacker y Lab. Radio.

## CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

### TRABAJOS RELACIONADOS CON LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

- Adaptación de la Norma ISO 9004:2000 a los Servicios Educativos y de Formación.

Este documento actualiza el anterior trabajo de la Sección: "Propuesta para la adaptación de la Norma UNE-EN-ISO 9004-2 a los Servicios Educativos y de Formación" a la nueva versión de esta norma (ISO 9004:2000). Se pretende finalizarla antes del verano de 2002 para ser publicada (1000 ejemplares) y presentada, a través de la AEC, en los foros que se estimen oportunos.

- Adaptación de la propuesta de norma de responsabilidad ética de FORÉTICA a los servicios educativos y de formación.

El trabajo, en proceso de realización y comenzado en el cuarto trimestre de 2001, se prevé que culmine antes del verano de 2002. Se pretende realizar una publicación de 1000 ejemplares, y presentarlo en las II Jornadas de la Calidad y, a través de la AEC, dentro de la semana de la calidad en el 2002.

### OTRAS ACTIVIDADES

- Elaboración de artículo para la revista Calidad sobre El Plan de Calidad de las Universidades, publicado en el número de octubre de 2001.
- Preparación de las "II Jornadas de la Calidad en los Servicios Educativos y de Formación".

Las II Jornadas se celebrarán en la Sede Central de la UNED, en octubre / noviembre de 2002.

- Preparación del Curso, en colaboración con la UNED, dentro de la XIII Edición de su Universidad de Verano, sobre el tema "La educación ante el reto de la calidad: una propuesta integral". El curso tendrá lugar en Ávila, durante el mes de julio de 2002.
- Diseño dentro de la página web de la AEC, de "Una Ventana" para la Sección.

## CONSTRUCCIÓN

En los primeros meses del año 2001 se renovó la presidencia de la Sección mediante las correspondientes elecciones.

El nuevo equipo es el siguiente:

Presidente: Jesús Prieto Almaraz  
 Vicepresidente: Enrique González Valle  
 Secretario: Sin designar hasta el momento.  
 Su función la desarrolla el Presidente.

Durante el año 2001 se han celebrado tres reuniones de la Sección, y se han constituido tres grupos de trabajo que están comenzando su funcionamiento con la reunión de constitución. Los tres grupos son los siguientes:

- I. Indicadores de calidad
- II. Innovación y buenas prácticas en construcción
- III. Los agentes del proceso de edificación

En el mes de enero se finalizó la redacción del documento "Calidad en la construcción: las cosas claras", que se publicó en el mes

de marzo. En este documento, fruto del trabajo de los diferentes agentes que intervienen en el proceso constructivo, se lleva a cabo una revisión crítica de los aspectos que, bajo los diferentes puntos de vista, influyen en la calidad del producto final que se entrega al usuario.

El día 24 de abril, dentro del salón anual de CONSTRUMAT, se celebró una jornada en la que se presentó el documento. Actualmente se está preparando una jornada, que tendrá lugar el día 6 de febrero de 2002, en la que se presentará el documento en Madrid.

#### ENTIDADES FINANCIERAS

##### ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La Sección de Entidades Financieras ha desarrollado durante el año 2001, un total de 4 reuniones plenarias del Grupo, que lo componen un total de 32 Entidades entre Bancos y Cajas. Igualmente se han realizado 16 reuniones de Grupos de Trabajo.

Se ha concluido estudios sobre "Indicadores de Calidad en la Red", "Indicadores de Calidad en Servicios Centrales" y "Calidad de Servicio en Nuevos Canales de Distribución", cuyos trabajos obran en poder de la AEC, y están a disposición de aquellas Entidades, que no habiendo participado en el proyecto, estén interesadas en los mismos.

Se han iniciado trabajos en diferentes grupos, en los siguientes temas:

- Cuadro de Mando Integral (Modelo EFQM)

- Adaptación a entidades financieras del Modelo Europeo (EFQM)
- Comunicaciones a clientes (Incluyendo nuevos canales)

En el mes de noviembre, se efectuó el nombramiento del nuevo Presidente de la Sección, una vez efectuada la correspondiente votación, siendo elegido Marcos Hurtado Pulido de Unicaja, sustituyendo a Enrique Mercant Franco de SCH.

#### INDUSTRIAS ENERGÉTICAS

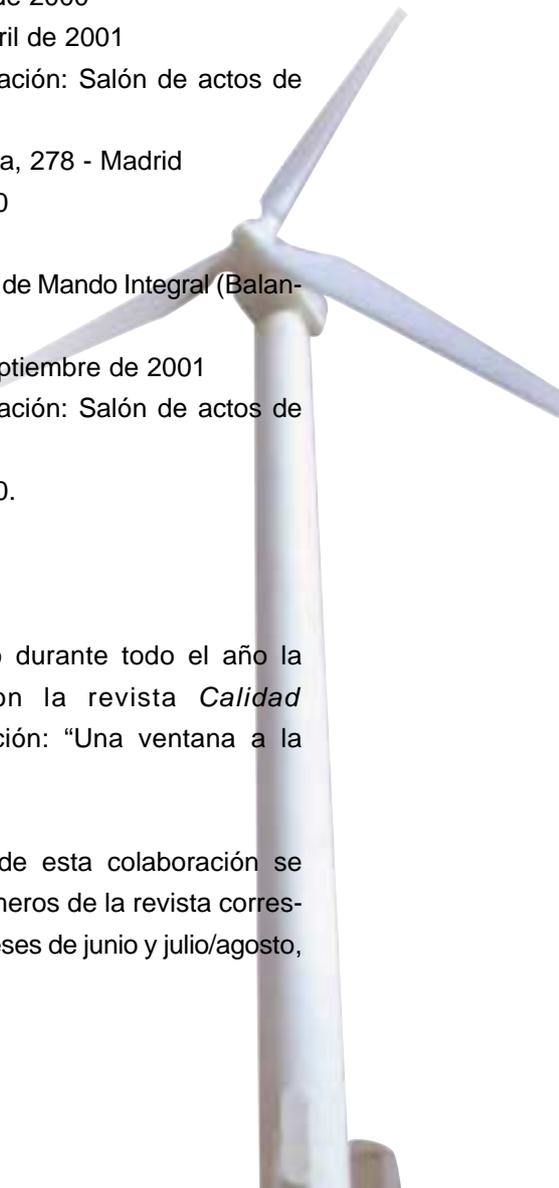
##### JORNADAS Y CONGRESOS

- Jornada sobre la implantación de la nueva norma ISO 9000 de 2000
  - Fecha: 26 de abril de 2001
  - Lugar de celebración: Salón de actos de REPSOL YPF Pº de la Castellana, 278 - Madrid
  - Nº Asistentes: 80
- Jornada "Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard)"
  - Fecha: 27 de septiembre de 2001
  - Lugar de celebración: Salón de actos de UNESA
  - Nº Asistentes: 70.

##### PUBLICACIONES

Se ha mantenido durante todo el año la colaboración con la revista *Calidad* mediante la sección: "Una ventana a la energía".

Formando parte de esta colaboración se publicó en los números de la revista correspondiente a los meses de junio y julio/agosto,



un trabajo de la Sección relativo a "La Estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2000".

### ÓRGANOS DE TRABAJO

Reuniones globales de la Sección: 2

Reuniones de los Grupos de Trabajo: 21

#### Actividades

Además de la organización de las dos jornadas que se referencian anteriormente, la Sección de Industrias Energéticas ha continuado con su línea de basar sus actividades en Grupos de Trabajo cuyo cometido y composición se decide por todos los vocales miembros de la Sección.

Durante el año 2001 han funcionado de forma regular los cuatros Grupos de Trabajo que se formaron en el año 2000 y a partir de los cuales se elaboró un Plan de Actuación para el período 2000-2002.

Formando parte de dicho Plan se han llevado a cabo las siguientes actividades:

Elaboración de los documentos:

- Glosario de términos sobre integración de sistemas.

- La gestión de los recursos según ISO 9001-2000.

- Estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001-2000.

Celebración de dos jornadas (abril y septiembre).

Participación de miembros de los Grupos de Trabajo mediante la presentación de varias ponencias en Jornadas sobre Calidad.

Cabe destacar finalmente que desde el mes de septiembre la Sección está trabajando intensamente en la organización de las X Jornadas sobre Calidad en la Industria Energética que tendrán lugar en Tarragona los próximos días 11 y 12 de abril de 2002.

### INDUSTRIAS Y SERVICIOS PARA LA DEFENSA

- Celebración de tres Reuniones Plenarias de la Sección.

- Celebración de 2 Reuniones Monográficas sobre:

- Confianza en la Certificación por Terceras Partes (dirigida por Manuel Blanco Miguel).

- Calidad y Competitividad (dirigida por Juan Bautista Pérez Mínguez).

- Presentación, para los Componentes de esta Sección, de las Instalaciones y Actividades de la Dirección General de Armamento y Material del Ministerio de Defensa (Taller de Precisión y Centro Electrotécnico de Artillería) y de EADS CASA y AIRBUS (Factoría de Getafe).

- Traducción de la Norma PECAL 100 (Nueva política OTAN que incorpora conceptos

de Ciclo de Vida y requisitos de Gestión Medioambiental) por parte del Grupo de Trabajo 1: "Comité AC250 de la OTAN". Este mismo Grupo continúa su participación en el Comité del mismo nombre.

- Elaboración por parte del Grupo de Trabajo 8: "Análisis de Riesgos" de un borrador de Recomendaciones para la Evaluación de Riesgos que sirvan como base para determinar el tipo y extensión de la delegación del Aseguramiento Oficial de la Calidad (AOC).
- Traducción de las Normas AQAP 160 y AQAP 169 por parte del Grupo de Trabajo 9: "Calidad Software".
- Realización, por parte del Grupo de Trabajo 10: "Satisfacción del Cliente", de un Plan de Acción y un Informe Preliminar sobre las particularidades de la Cadena de Suministros de Defensa que sirve de base para la edición de unas recomendaciones para la medición de la Satisfacción del Cliente, y en particular de "Defensa".
- Creación de un nuevo Grupo de Trabajo (Grupo 11: "AQAP 2000") que trabajará en la adecuación de la Normativa AQAP a los requisitos ISO 9000:2000.
- Intercambio de experiencias en los diferentes aspectos de la Calidad entre los Miembros de la Sección.

## TEXTIL

### REUNIONES REALIZADAS

Durante el año 2001 la sección, y debido al elevado número de miembros que la forman, acordó disminuir la frecuencia de las reuniones generales. Esta medida también ha provocado que las reuniones de los grupos de trabajo se puedan realizar de forma más frecuente.

Se han celebrado 3 reuniones generales los meses de febrero, mayo y octubre de 2001.

### GRUPOS DE TRABAJO CREADOS

#### TOLERANCIAS/ESPECIFICACIONES

- Objetivo: definir aquellos parámetros técnicos no recogidos en ninguna norma y que son necesarios para el Sector (peso/m<sup>2</sup>, aviesados, estabilidad dimensional al lavado, anchos, etc.).

#### ▪ Fases:

1ª) Buscar la normativa existente a escala nacional e internacional con objeto de no desarrollar conceptos ya regulados.

2ª) Creación de subgrupos para adecuar las especificaciones a cada subsector:

- Tapicería
- Tejidos para la decoración
- Mantas y colchas

3ª) Realización de una norma UNE que recoja los parámetros y las tolerancias acordadas.

## CATÁLOGO DE DEFECTOS

- Objetivo: normalizar en el ámbito sectorial la denominación y tipología de los defectos en materias, productos en curso y productos finales. Cabe destacar que la última publicación data del año 1963.

- Fases:

1ª) Buscar trabajos y proyectos realizados sobre el tema.

2ª) Trabajo de campo en empresas de diversos subsectores.

3ª) Publicación de unas guías comunes por subsectores donde se detallen las fichas técnicas de cada defecto (definición, aspectos, posibilidad de reparación, etc.) acompañadas de la fotografía del mismo en color.

4ª) Realización de una norma UNE para unificar el vocabulario utilizado.

## JORNADAS

- Objetivo: dinamizar la realización de congresos, jornadas y charlas que permitan conocer las experiencias de expertos en materias relacionadas con la calidad.

## SATISFACCIÓN DE CLIENTES

- Objetivo: establecer una metodología para la medición y evaluación de la satisfacción de los clientes.

- Fases:

1ª) Definir metodología del proyecto.

2ª) Aplicación de conceptos estadísticos para definir tamaños muestrales, métodos de análisis de la información recibida, etc.

3ª) Definir un ratio que permita medir la evolución de la satisfacción.

4ª) Publicación de una guía sobre el trabajo realizado.

## ADAPTACIÓN ISO 9000: 2000

- Objetivo: conocer las nuevas exigencias de la edición del año 2000 de las normas ISO 9000. También conocer cómo poder realizar el traspaso de la edición del 94 a la nueva norma.

- Fases:

1ª) Analizar la nueva norma.

2ª) Conocer las posturas de los expertos sobre la nueva norma.

3ª) Elaborar unas guías sobre la adaptación de las nuevas normas al sector textil que vayan refrendadas por diferentes Entidades Certificadoras.

## Satisfacción Cliente Interno

- Objetivo: analizar las claves que afectan a la satisfacción del cliente interno, visto desde dos perspectivas; empleado y departamento.

## ORGANIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN JORNADAS Y CONGRESOS

- XII Congreso sobre Grupos de Participación y Mejora

14 y 15 de junio de 2001 (Alicante): participación presentando la ponencia titulada "Los grupos de Participación Interempresa", donde se muestra la visión, misión y funcionamiento de la Sección Textil de la AEC.

- Congreso Internacional Textil

18, 19 y 20 de junio de 2001 (Tarrasa):

participación presentando la ponencia titulada "Grupos de Trabajo dentro del Sector Textil" en la que se expusieron las bondades del intercambio de experiencias dentro del mismo sector, evidenciando los logros conseguidos hasta la fecha.

- XII Congreso de Valores de Empresa 17 y 18 de octubre de 2001 (Barcelona): organización y participación de 3 miembros de la Sección en el Caso Práctico del Sector Textil con el lema "Innovación en el Textil".
- VII Semana Europea de la Calidad 31 de octubre (Ontinyent): organización y participación en la Jornada titulada "Calidad sostenible para el nuevo siglo". Jornada organizada junto con el Club Calidad de la Comunidad Valenciana y ATEVAL (Asociación de Empresarios Textiles Valencianos).

#### PRESENCIA EN FERIAS Y OTROS PROYECTOS

- Colaboración en un proyecto internacional sobre cooperación internacional dirigido por Redetextil (Portugal). Visitaron la sección en marzo de 2001
- Textil Hogar (Valencia)
- XI Congreso de Valores de Empresa (Barcelona)

## COMITÉS

### ASESOR

Creación a propuesta del Consejo Nacional y puesta en marcha del Comité. Estudiar y definir los miembros que la componen.

1. Definir el plan estratégico del mismo: Misión, Visión, Valores y Actividades.
2. Ponerse a disposición de los Órganos de Gobierno y de Trabajo de la AEC ofreciendo apoyo, colaboración y asesoramiento en los temas que consideren oportuno.
3. Estudiar y proponer a la Dirección General las actividades que consideró más adecuadas para la celebración de los 40 años en la AEC.
4. Propuesta a la Dirección General de las personas que tenían más méritos para ser tomadas en consideración para los actos celebrados con motivo de los 40 años.



5. Estudiar las propuestas realizadas por la Dirección General sobre los siguientes temas:

- Pertenencia a grupos de trabajo sobre Gestión del Conocimiento y Sistemas Integrados.
- Cambio de nombre del Consejo Nacional.

6. Proponer a la Dirección General la separación de fechas de la celebración de la Asamblea General y de la fiesta del 40 aniversario.

7. Solicitud a la revista Calidad que difunda la información sobre grupos de trabajo de Gestión del Conocimiento y Sistemas Integrados, para atraer a posibles interesados.

### CALIDAD TOTAL

Durante el año 2001 han continuado su actividad o se han creado los siguientes Grupos de Trabajo:

- Grupo 1: Calidad y Personas
- Grupo 2: ISO 9004:2000
- Grupo 3: Intercambio de experiencias en Internet
- Grupo 4: Evaluación de la Satisfacción del Cliente
- Grupo 5: Liderazgo
- Grupo 6: Seis Sigma
- Grupo 7: CD-Vía

Estos grupos se han reunido sistemáticamente durante el año y han ultimado prácticamente sus trabajos:

- El Grupo ISO 9004-2 ha preparado una presentación comparando esta norma con el Modelo Europeo de Calidad Total para PYME que se pondrá a disposición de los asociados en la página web de la AEC.

- El Grupo Seis Sigma ha presentado ya una propuesta a la Dirección General de la AEC para convertirse en un Comité independiente del Comité para el Desarrollo de la Calidad Total.

- El Grupo CD-Vía está preparando una encuesta para ver el grado de aplicación de este CD en las empresas que lo han adquirido y realizar una propuesta para mejorarlo.

El resto de grupos terminará sus trabajos con una propuesta de publicación en los primeros meses de 2002.

### FIABILIDAD

Durante el año 2001, el Comité se ha reunido 3 veces. Se han registrado varias



altas de miembros, siendo 18 el número de los mismos con los que se cierra el año.

Como actividades más significativas que resumen la labor del Comité de Fiabilidad durante el año 2001 cabe señalar las siguientes:

### JORNADAS CELEBRADAS

El 14 de noviembre de 2001, en el salón de actos de la Universidad Politécnica de Valencia, se celebró la III Jornada Técnica sobre Fiabilidad y Calidad bajo el lema "Confiabilidad para la Calidad. Aplicaciones" con la participación como ponentes de representantes de Ford, Alstom, IBERDROLA y Metrovalencia y relevantes profesores e investigadores de la UPV.

A la Jornada, que se desarrolló en varias sesiones de mañana y tarde, asistieron más de un centenar de personas.

### PRESENCIA INTERNACIONAL

Cuatro miembros del Comité, Sebastián Martorell, Alfonso Fernández, Arturo Ruiz-Falcó y Antonio José Fernández, presentaron ponencias en el Congreso ESREL 2001 celebrado en Turín (Italia). Este Congreso, organizado por ESRA (European Safety & Reliability Association), constituye el foro más importante en el ámbito europeo en el área de la Fiabilidad.

El Presidente y Secretario del Comité han participado en las reuniones, seminarios y grupos de trabajo organizados por ESReDA (European Safety, Reliability & Data Association). Han colaborado activamente

en la elaboración del libro ESReDA Handbook on Maintenance Management y forman parte del Comité Organizador del 22º Seminario de ESReDA sobre Optimización y Gestión del Mantenimiento que está previsto que se celebre en Madrid los días 27 y 28 de mayo del próximo año.

### OTRAS ACTIVIDADES

Se ha mantenido actualizada la página web sobre las actividades del Comité.

Se ha seguido colaborando con el Grupo de Trabajo SC01/GT 56 Confiabilidad de AENOR a través de 6 miembros del Comité.

### COMITÉ DE METROLOGÍA

#### PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE CALIDAD

- Participación de miembros del Comité, como ponentes, en varios cursos organizados por la AEC
- Comparación teórica de roscas
- Comparación práctica de roscas

#### PUBLICACIONES EDITADAS

- Guía para la calibración de resistencias
- Artículo "Calibración/Verificación" en la revista de la AEC

#### REUNIONES DEL COMITÉ

El Comité se ha reunido en 5 ocasiones, de la reunión número 214 a la número 218, una de ellas en FREMAP con una asistencia media del 70%.

## PARTICIPACIÓN Y MEJORA

### REUNIONES DEL COMITÉ

- 18 de enero: Caja del Mediterráneo (Alicante)
- 13 de marzo: Caja del Mediterráneo (Alicante)
- 25 de abril: EADS CASA (Getafe-Madrid)
- 29 de junio: Transportes Metropolitanos (Barcelona)
- 19 de septiembre: BBVA (Madrid)
- 17 de octubre: Renfe (Barcelona)
- 22 de noviembre: Generalitat Valenciana (Valencia)
- 18 de diciembre: Correos y Telégrafos (Madrid)

### CONGRESOS

- Organización del XII Congreso sobre Grupos de Participación y Mejora (14 y 15 de junio, Alicante)
- Participación XII Congreso Valores de Empresa (18 de octubre, Barcelona)

### ASISTENCIA A OTROS ACTOS

- I Encuentro de Participación organizado por Renfe (Sevilla, 5 de abril)
- II Encuentros de Participación organizados por Renfe (Valladolid, 30 de mayo)
- Jornada Anual Grupos de Trabajo (17 de junio, Cornellá de Llobregat)
- IV Foro Nacional para la Calidad (15 de noviembre, Santiago de Compostela)
- Convención Anual de Calidad organizada por Renfe (18 de diciembre, Madrid)
- Jornada presentación CIC (4 de diciembre, Murcia)

### OTRAS ACTIVIDADES

- Preparación de la publicación del estudio "La situación actual y perspectivas de los

sistemas de participación del personal en España" (Universidad de Vigo)

- Preparación de la edición de bolsillo "Herramientas y técnicas elementales"

### Nuevos nombramientos

#### Sección de Construcción

Según el escrutinio celebrado el 22 de febrero de 2001 en la AEC para la elección de Presidente de la Sección de Construcción, Jesús Prieto Almaraz, Director del Departamento de Calidad de Necso, salió elegido para desempeñar la presidencia de esta sección.

#### Sección de Educación

Ramón Pérez Juste, catedrático de Pedagogía Experimental de la UNED, es elegido Presidente de la Sección de Calidad en la Educación, según el escrutinio celebrado el 23 de abril de 2001 en la sede de la AEC.

#### Sección de Industrias Energéticas

En la reunión del 11 de mayo de 2001 en la Asociación, Juan Diego Quesada, Jefe del Departamento de Gestión de Calidad de Enresa, resultó reelegido para el cargo de Presidente de la citada sección.

#### Sección de Entidades Financieras

El pasado 17 de diciembre en la reunión que mantuvo la sección, resultó elegido presidente Marcos Hurtado, responsable de calidad de Unicaja.

### Nos dejaron en el 2001

El pasado 19 de septiembre de 2001 falleció en Madrid, Enrique Blanco Loizelier, uno de los fundadores de la Asociación

Española para la Calidad y Presidente de Honor de esta entidad desde 1986.

Enrique Blanco, junto con un grupo de pioneros, trabajó aportando su conocimiento para conseguir un país innovador, competitivo y con visión de liderazgo; contribuyó a crear de una forma activa las bases de una estructura europea de la calidad y puso los cimientos de lo que hoy es la Asociación Española para la Calidad.

Tan sólo un mes después fallecía Jacinto Alonso las Peñas, fundador de la Sección de Calidad en la Educación y vocal del Consejo Nacional de nuestra entidad entre 1989 y 1995.

### ■ Entidades Delegadas

Durante el año 2001 han continuado estableciéndose contactos con entidades de diversas Comunidades Autónomas con el fin de potenciar la presencia de la AEC en el ámbito autonómico y así acercar a los asociados los servicios que presta, adecuándolos en cada caso a las peculiaridades sociales, económicas y culturales del entorno.

Fruto de esta labor, en el año 2001 se han desarrollado las siguientes actividades:

- AEC Aragón nace del acuerdo con la Confederación de Empresarios de Zaragoza firmado el 18 de enero de 2001.
- AEC Burgos nace del acuerdo con el Instituto Tecnológico de Castilla y León firmado el 3 de abril de 2001.
- Con fecha 1 de mayo de 2001 se crea la figura de Delegado del Director General en Cataluña, ostentando este cargo Manuel Murillo Rosado.
- AEC Castellón nace del acuerdo con la Confederación de Empresarios de Castellón, firmado el 12 de julio de 2001.
- La AEC firmó el 18 de octubre de 2001 un convenio de colaboración con la Fundación Politécnica de Cataluña con el objetivo de divulgar las técnicas y metodologías que configuran la visión actual de la gestión de la calidad.

Fruto de estos acuerdos y de los desarrollados en los años anteriores se ha incrementado en un 40% el número de actividades fuera de Madrid, destacándose en este sentido la impartición de cursos de formación.

Además del incremento del número de cursos de formación, han empezado a desarrollarse otros servicios que se han materializado en la colaboración y apoyo en la organización de reuniones para el Club de Directores de Calidad, la realización de jornadas informativas o la puesta a disposición de documentación e información, canalizada por la AEC a través de las Entidades Delegadas, de un servicio para consultar nuestros libros.



## PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE CALIDAD

La Asociación Española para la Calidad colabora de manera permanente con organismos públicos y privados en la difusión de la calidad. Durante el año 2001 la AEC ha participado en diferentes iniciativas, tanto de difusión de la cultura de la calidad como de formación en las diferentes técnicas y herramientas.

### ■ Colaboración con Organismos Públicos

#### *Ministerio de Ciencia y Tecnología*

La AEC ha colaborado en el año 2001 con el Ministerio de Ciencia y Tecnología en varias iniciativas dentro del marco del Programa de Fomento de la Investigación Técnica (instrumento de incentivo, mediante ayudas públicas directas, para movilizar a empresas y entidades a desarrollar actividades de investigación y desarrollo tecnológico, diseño, crecimiento sostenible, capacitación de recursos humanos y absorción tecnológica).

### ■ Programa de formación

Durante el ejercicio 2001 se han realizado 92 cursos presenciales sobre Técnicas de gestión medioambiental, auditorías medioambientales y gestión integrada de sistemas de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. En estos cursos han participado más de 2.000 alumnos y más de 240 expertos que han colaborado como ponentes, habiéndose realizado en 17 Comunidades Autónomas.

### ■ VII Semana Europea de la Calidad

TOTAL ACTOS CELEBRADOS	183
Actos de ámbito nacional	181
Actos de ámbito internacional	2
Personas movilizadas	40.000
Actos por Comunidades Autónomas:	
Andalucía	12
Aragón	8
Asturias	2
Baleares	11
Canarias	6
Castilla-La Mancha	1
Castilla y León	11
Cataluña	13
Galicia	9
La Rioja	1
Madrid	37
Murcia	7
País Vasco	49
Valencia	14
INSTITUCIONES ORGANIZADORAS	
Asociación Española para la Calidad	
Ministerio de Ciencia y Tecnología	
ENTIDADES PATROCINADORAS	
AENOR	
Ayuntamiento de Madrid	
Comunidad de Madrid	
Correos y Telégrafos	
Grupo Dragados	
Madrid Excelente	
Radio Intereconomía	
Renfe	
Unión Fenosa	

### ■ Creación de un sistema gestor del conocimiento en calidad

En el 2001 se inició la gestión de este proyecto que ha contado con la colaboración de la Universidad Carlos III de Madrid y cuyas pretensiones son las siguientes:

- Desarrollar una herramienta basada en la gestión del conocimiento en calidad en los idiomas inglés y español.
- Avanzar en el conocimiento y la estructuración de las metodologías de calidad.
- Dar un paso más en el avance en la ingeniería del conocimiento ya que, desarrolla, en un producto, una herramienta semiautomática que permite dividir el conocimiento en distintas materias y progresar en el campo de la inteligencia artificial.

### ■ Portal virtual de información

La AEC continúa con el desarrollo de la conversión de nuestra página web en un portal de información con el fin de conseguir una herramienta más flexible y con mayor número de servicios e informaciones para los usuarios.

### *Centro Español de Metrología*

#### ■ Edición de Procedimientos de Calibración

Por tercer año consecutivo la AEC ha colaborado con el CEM en la elaboración de 25 procedimientos de calibración para la industria sobre las siguientes materias:

- Analizadores de dióxido de carbono (NDIR)
- Analizadores de oxígeno (Técnica Paramagnética)

- Analizadores de red escalares
- Balanzas de presión
- Barras de extremos
- Caja de décadas de condensadores
- Convertidores térmicos de intensidad de corriente eléctrica
- Convertidores térmicos de tensión eléctrica
- Divisores de tensión de Kelvin-Varley
- Manómetros de ionización
- Masas de más de 50 Kg
- Material de vidrio para laboratorio (método gravimétrico)
- Medidores de tres coordenadas
- Mesas giratorias
- Mezcladores de radiofrecuencia
- Micrómetros de interior de tres contactos
- Micrómetros de interiores de dos contactos
- Multímetros digitales de más de 5 1/2 dígitos de resolución
- Niveles de medida
- Perfilómetros
- Reglas de senos
- Rugosímetros de palpador
- Sondas de reglas
- Transductores de presión con salida eléctrica
- Transformadores de tensión eléctrica

### *Comunidad de Madrid*

La AEC, fruto de su adhesión en el año 2000 al Protocolo "Juntos por la Excelencia" promovido por la sociedad pública Madrid Excelente, viene desarrollando actuaciones de difusión y promoción de la implantación y evaluación de un modelo de calidad con la marca Madrid Excelente y participando, activamente, en la Comisión de la citada marca.

En este sentido, el día 7 de noviembre, el Director General de la AEC, Salvador Olivas, recibió uno de los reconocimientos a la

calidad en la región que, a través de la Sociedad Madrid Excelente y la Dirección General de Calidad de los Servicios, promueve la Consejería de Presidencia de la Comunidad de Madrid.

### **Ayuntamiento de Madrid**

Además del apoyo del Ayuntamiento de Madrid en la organización del Acto Conmemorativo de la VII Semana Europea de la Calidad, cabe señalar que la AEC ha continuado colaborando con el Ayuntamiento de Madrid en la formación de auditores de la calidad. En este sentido, en el mes de octubre de 2001 se procedió a la entrega de certificados a los 26 funcionarios que componen la segunda promoción de Auditores de la Calidad EOQ en el Palacio de Cristales del citado Ayuntamiento.

## ■ **Colaboración con Organizaciones Privadas**

### **AENOR**

La cooperación de la AEC con AENOR se ha plasmado durante el año 2001 en la participación de nuestra entidad en la Junta Directiva de este Organismo, y en la

participación de AENOR en diversas actividades de difusión de la calidad promovidas por nuestra entidad.

Así mismo diversas Secciones y Comités de la AEC participan en Comités Técnicos de AENOR.

### **Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Forestales (COITF)**

La AEC firmó un convenio de colaboración con el COITF para la realización de actividades conjuntas de formación orientadas a satisfacer las necesidades de los colegiados en materias de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

### **Valor Líder**

Como en años anteriores, la AEC ha colaborado en el "XII Congreso de Valores de Empresa", tanto en la difusión de este importante acto como en la participación en diversas sesiones del mismo. El Director General de la AEC, Salvador Olivas, participó como Presidente de una sesión sobre sistemas de gestión. También participaron en este Congreso el Secretario de la Sección de Calidad en el Sector Textil, David Gutiérrez, como ponente del área temática dedicada al citado sector, y Jesús Ramiro, Presidente del Comité de Participación y Mejora, que presidió una sesión específica de Grupos de Participación.

## ■ **Apoyo a la difusión de la Calidad**

La AEC ha participado durante el año 2001 en actividades organizadas por diversas entidades y empresas públicas y privadas:



- Participación en el Jurado del II Premio a la Excelencia y Mejores Prácticas de AENA (Madrid, 16 de enero).
- Jornada "Calidad de gestión para pymes". Universidad Carlos III (Madrid, 7 de febrero).
- Participación en el Comité Asesor del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid (Madrid, 8 de marzo).
- V Yugoslav Annual Meeting (Zlatibor 20-23 de marzo).
- V Foro Cardiovascular (Madrid, 23-24 de marzo).
- Participación en el Comité de Honor y Comité Organizador del II Congreso Gallego de Calidad, así como en la Sesión de Clausura (Santiago de Compostela, 2-3 de abril).
- Participación en el Jurado del Premio a las Mejores Prácticas en la Administración General del Estado convocado por el Ministerio de Administraciones Públicas (Madrid, 16 de abril).
- Participación en "Conferencia de Calidad" (Cavtat-Croacia, 25-26 abril).
- Participación en el acto de presentación del "Proyecto de Implantación de un Sistema de Calidad". Ayuntamiento de Málaga (17 de julio).
- Participación en el Jurado del Premio a la Calidad Empresarial de Guadalajara 2000 (Guadalajara, 25 de julio).
- Participación en el acto de presentación de un estudio sobre la implantación de los sistemas de calidad en las pyme industriales de la Comunidad de Madrid (1 de agosto).
- 45º Congreso Anual de la EOQ (Estambul, 19-21 septiembre).
- Participación en el Jurado del Premio Asturias a la Calidad Empresarial 2001 (Oviedo, 13 de noviembre).
- Participación en el Jurado del Premio a la Excelencia Empresarial en Aragón 2001. Instituto Aragonés de Fomento (Zaragoza, 20 de noviembre).
- Participación en el Comité Técnico de los "Premios a la calidad, diseño e innovación". Consejería de Tecnologías, Industria y Comercio de la Región de Murcia (Murcia, 11 de diciembre).
- Participación en el acto de presentación de la Unidad de Calidad de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Región de Murcia (Murcia, 4 de diciembre).
- Participación en las "VIII Jornadas Científicas Clínica Moncloa" (Madrid, 13-14 de diciembre).



## PROYECTOS EUROPEOS

La Asociación Española para la Calidad participa activamente en la European Organization for Quality (EOQ) tanto en la estructura interna de la organización (Asamblea General y Ejecutivo), como en varias áreas de actividad fundamentales para la continuidad de las actividades de la EOQ.

La pertenencia de la AEC a la EOQ como miembro de pleno derecho (FMO-Full Member Organization) permite facilitar el intercambio de información y experiencias, así como el desarrollo del conocimiento en el área de la calidad, tanto teórica como práctica, en el ámbito europeo, ya que la EOQ actúa como entidad coordinadora y catalizadora para intensificar la competitividad europea y, en consecuencia, la española, a través de la mejora efectiva en el campo de la gestión.

El Director General de la AEC, Salvador Olivas, es en la actualidad Vicepresidente de la EOQ, cuyo período ostentando dicho cargo finaliza en el 2002 y Presidente del PRU (Personel Registration Unit-Centro de Certificación de Personas).

Además de las reuniones habituales del Comité Ejecutivo de la EOQ, 4 en total y 2 del PRU, cabe destacar la Conferencia de Calidad celebrada en Cavtat (Croacia), del 24 al 28 de abril de 2001 en la que Salvador Olivas participó representando a la EOQ como ponente de la ponencia titulada "La dinámica del cambio. La experiencia de la AEC".

### ■ Índice Europeo de Satisfacción del Cliente

Durante el año 2001, la Asociación Española para la Calidad ha continuado participando en las reuniones celebradas en Londres con los diversos países participantes en la iniciativa para establecer un Índice Europeo de Satisfacción del Cliente.



■ **Proyecto SAVIGMA**

En el año 1994 se creó la primera fase del “Programa Leonardo da Vinci” dentro del programa de acción comunitario en materia de formación profesional, cuya segunda fase se desarrolla en el período comprendido entre los años 2000-2006 y en el que la AEC lidera el único proyecto piloto español.

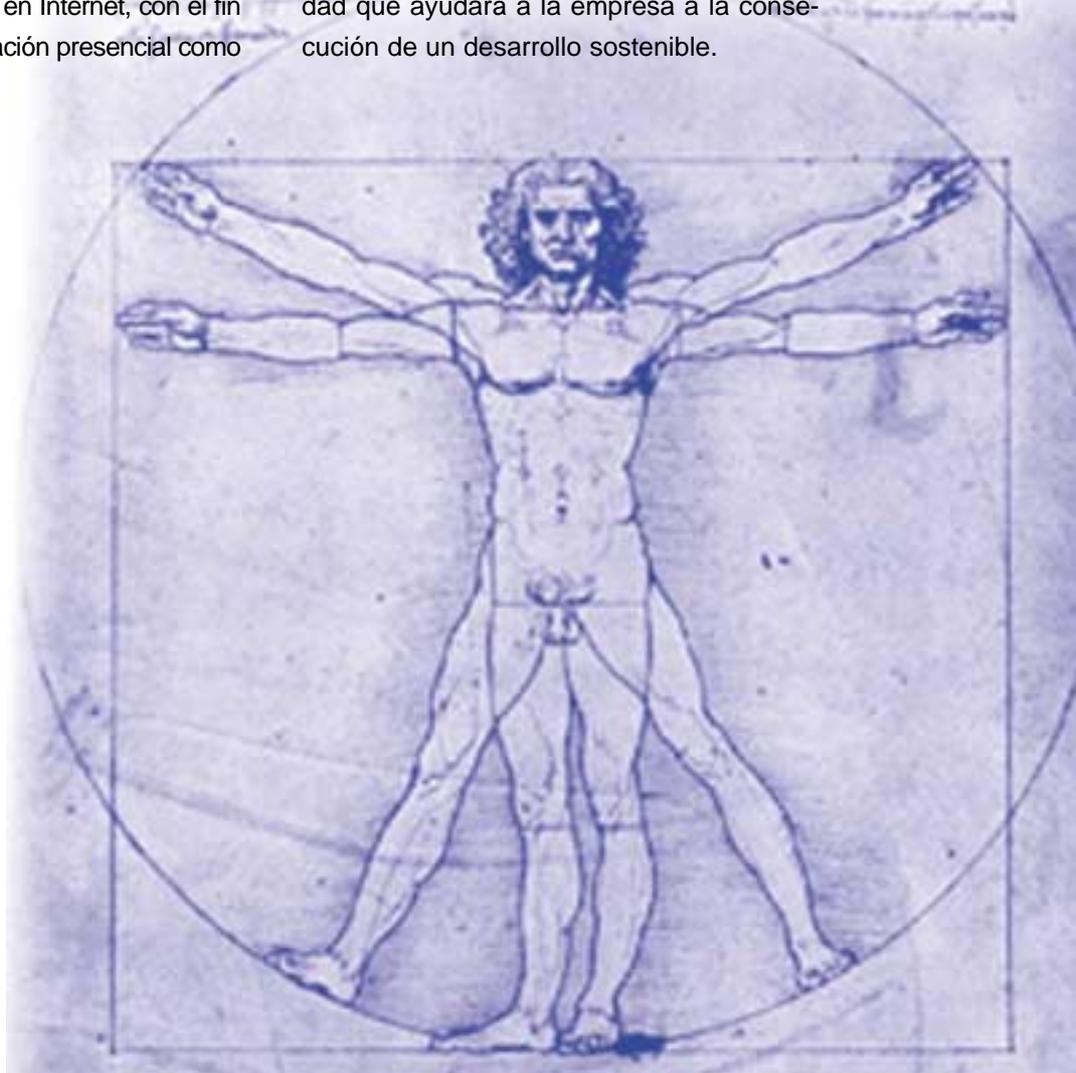
Este proyecto cuenta con la participación de destacados países de Europa como son: Francia, Italia, Bulgaria, Grecia y España.

El nombre del proyecto liderado por la Asociación, es “Sistemas Autoformativos Vía Internet de Gestión Medioambiental” (SAVIGMA) y tiene por objeto el desarrollo de un curso de formación para gestores medioambientales, de acuerdo con el Esquema Europeo de la EOQ. El producto formativo se desarrollará mediante una plataforma virtual en Internet, con el fin de permitir tanto la formación presencial como

a distancia, posibilitando así la formación inicial y la continua. Las ventajas del proyecto son claras ya que va a permitir el desarrollo de herramientas, la metodología y las competencias precisas para adquirir las técnicas necesarias para la gestión del medio ambiente.

El proyecto se dirige hacia todo tipo de empresas, sectores, instituciones y organizaciones ya que todos ellos están implicados en el cumplimiento de la normativa medioambiental. Además, al participar en el proyecto instituciones y empresas de carácter multidisciplinar permite el enfoque desde puntos de vista distintos, pero complementarios, con lo que se mejora la eficacia de la formación.

En la AEC, la preocupación por el medio ambiente, se convierte en una fuente de innovación y de aumento de la competitividad que ayudará a la empresa a la consecución de un desarrollo sostenible.



## NUEVOS RETOS

La AEC ha comenzado con el desarrollo de varios proyectos en el año 2001 que, dada su trascendencia para el futuro de nuestra Asociación, conviene destacar.

### ■ Autoevaluación según ISO 9004:2000

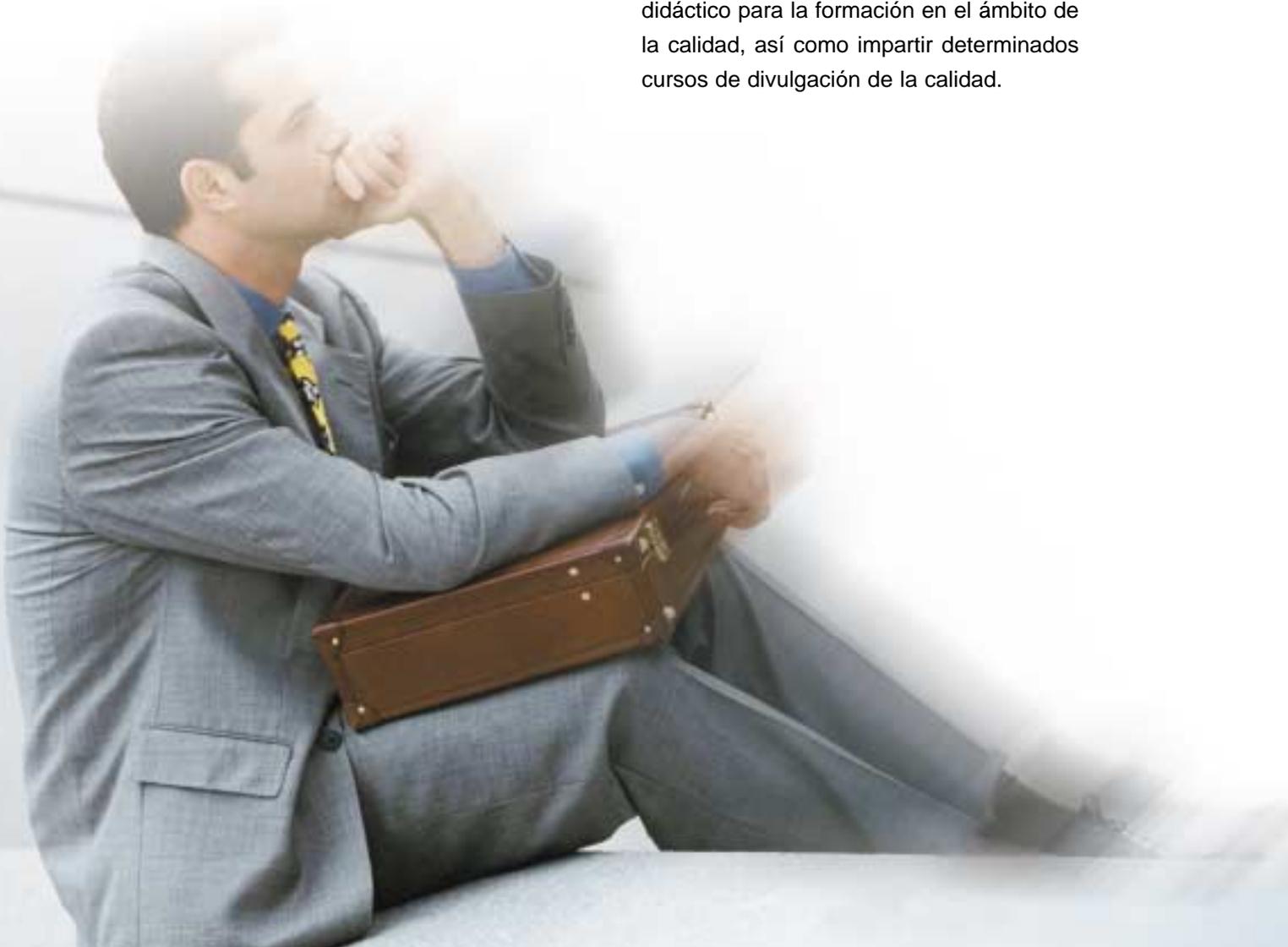
A finales de 2001 se inició este proyecto que continuará a lo largo de 2002, en línea con el proceso de mejora continua de la AEC. En este sentido, se está llevando a cabo su autoevaluación de acuerdo con la norma ISO 9004:2000 como medio para determinar y analizar sus puntos fuertes y las áreas de mejora, pudiendo así actuar sobre ellos mediante el plan de acción resultante.

### ■ Integración de sistemas de gestión

Continuando con la política de mejora continua de la Asociación, en el año 2002 se acometerá como proyecto del área de calidad, la implantación de un sistema de gestión medioambiental y de prevención de riesgos laborales y su integración con el actual sistema de gestión de la calidad, basado en la UNE-EN-ISO 9001:2000.

### ■ Formación impartida por el staff de la AEC

La AEC ha creado en el último trimestre del año 2001 el "Centro de Desarrollo", formado por expertos en calidad pertenecientes a la plantilla de la AEC, cuya finalidad principal es la de elaborar y revisar material didáctico para la formación en el ámbito de la calidad, así como impartir determinados cursos de divulgación de la calidad.



### ■ Creación de Grupo de Trabajo sobre Gestión del Conocimiento

Como respuesta a los objetivos marcados para los Órganos de Trabajo, se ha creado al finalizar el año 2001 un nuevo grupo de trabajo dentro de la AEC sobre "Gestión del Conocimiento". Actualmente el grupo está trabajando en la elaboración del Plan Estratégico (Visión, Misión y Actividades), así como en la posibilidad de constituirse, en un futuro, como un Órgano de Trabajo más de nuestra Asociación, siguiendo los procedimientos establecidos para ello.

### ■ Boletín virtual del CNIC

Con el fin de ofrecer mayor servicio a los usuarios, el Centro Nacional de Información de la Calidad (CNIC) ha madurado un proyecto que se pondrá en marcha en el año 2002 y que consiste en la creación de un boletín interactivo en el que se incluirán noticias sobre calidad, medio ambiente y seguridad industrial, así como artículos relacionados con los temas de mayor interés y actualidad sobre estas áreas.

### ■ Esquema Armonizado de la European Organization for Quality (EOQ)

**Técnico en Gestión De Calidad (TGC)**

**Gestor de Sistemas De Calidad (GSC)**

**Auditor de Calidad (AC)**

La AEC está desarrollando el nuevo Programa de Formación Armonizado, establecido por la European Organization for Quality (EOQ), con el objetivo de facilitar la formación necesaria a personas que desempeñarán la función de responsables de calidad en distintos niveles dentro de las empresas y organizaciones.

Para ello y, siguiendo el Esquema EOQ, se han establecido unos niveles de conocimientos en función de las responsabilidades que asumirán estas personas dentro de la organización, que son las siguientes:

- Técnico en Gestión de Calidad: profesional capaz de implantar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000, así como actuar como auditor interno (80 horas de formación).
- Gestor de Sistemas de Calidad: profesional capaz de implantar, mantener, mejorar y gestionar un SGC, así como actuar como representante de la dirección, promoviendo la orientación de toda la organización hacia la satisfacción del cliente (150 horas de formación).
- Auditor de Calidad: profesional capaz de implantar, mantener, mejorar y gestionar un SGC, así como actuar como representante de la dirección, promoviendo la orientación de toda la organización hacia la satisfacción del cliente. Capacidad para realizar auditorías de Calidad de tercera parte (190 horas de formación).

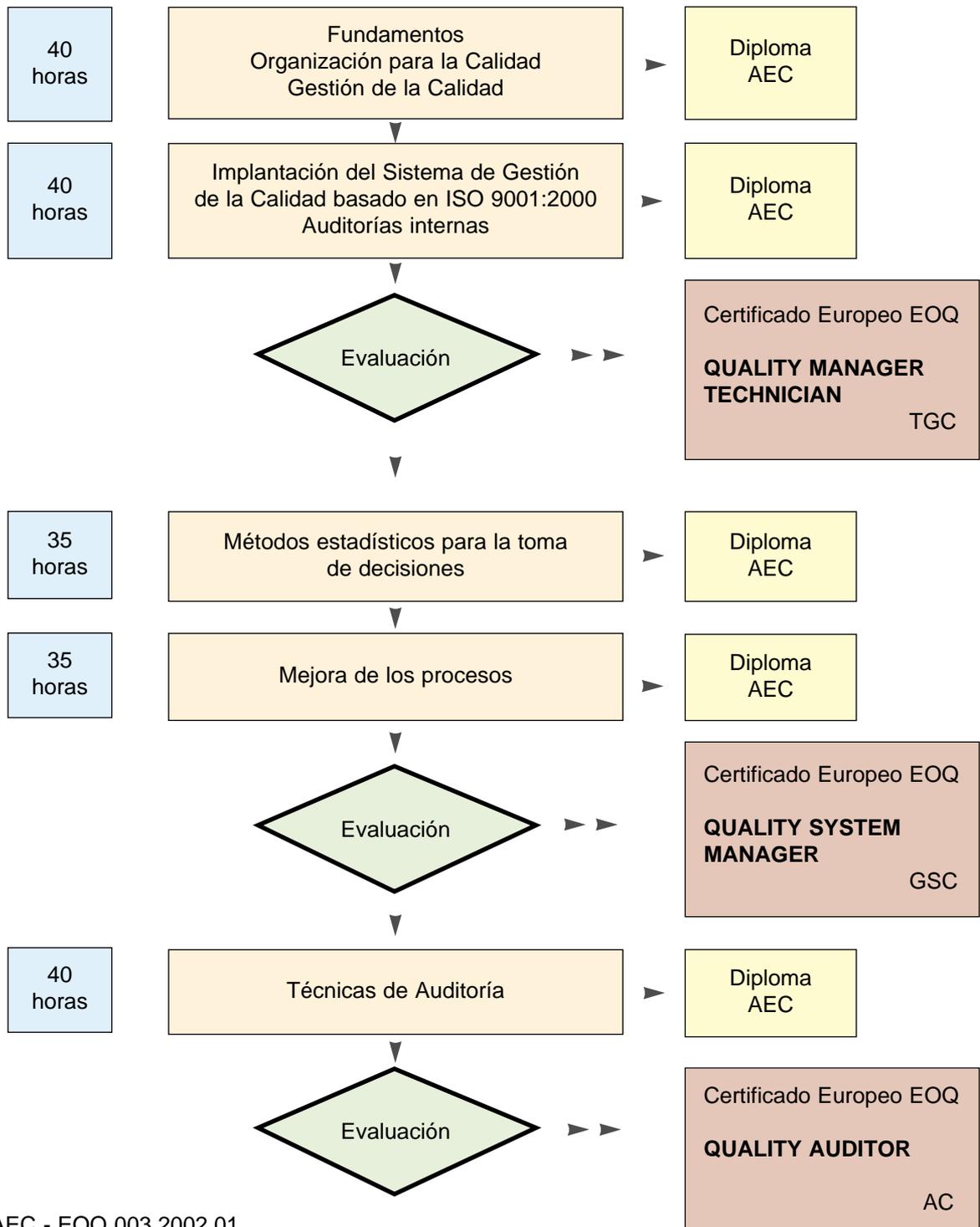
De forma gráfica el esquema establecido es el que aparece en la siguiente página:

Esquema Armonizado de la European Organization for Quality (EOQ)

**TÉCNICO EN GESTIÓN DE CALIDAD (TGC)**

**GESTOR DE SISTEMAS DE CALIDAD (GSC)**

**AUDITOR DE CALIDAD (AC)**







## MEMORIA ECONÓMICA DEL EJERCICIO 2001

A continuación se detallan las notas más significativas de la Memoria Económica del ejercicio 2001.

### ■ Bases de presentación y principios contables

Los estados contables de la AEC han sido preparados de acuerdo con los registros contables y disposiciones vigentes en materia contable, con objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, la situación financiera y los resultados de la entidad.

Para su elaboración, se han seguido los principios contables siguientes:

- Prudencia valorativa.
- Continuidad.
- Registro y devengo.
- Precio de adquisición.
- Correlación de ingresos y gastos.
- No compensación.
- Uniformidad.

### ■ Normas de valoración

El inmovilizado se presenta por su coste de adquisición y puesta en marcha.

Los coeficientes de amortización aplicados corresponden al método lineal, aplicando las tablas oficialmente aprobadas.

### ■ Activo fijo

La composición del inmovilizado a 31 de diciembre de 2001, es la siguiente:

Inmovilizado inmaterial	0 PTA.
Inmovilizado material	344 051 156 PTA.
Inmovilizado financiero	41 397 370 PTA.
<b>TOTAL INMOVILIZADO</b>	<b>385 448 526 PTA.</b>

### ■ Activo circulante

La composición del saldo de dicho epígrafe a 31 de diciembre de 2001, es la siguiente:

Existencias	6 627 870 PTA.
Deudores	69 359 042 PTA.
Tesorería	337 418 838 PTA.
<b>TOTAL ACTIVO CIRCULANTE</b>	<b>413 405 750 PTA.</b>

#### Existencias

La cuenta de existencias corresponde a los materiales inventariables a 31 de diciembre de 2001, estos materiales han sido valorados a su precio de coste, presentándose minorados por la provisión realizada sobre materiales obsoletos o de difícil salida.

#### Deudores

La partida de deudores refleja la totalidad de las cuentas a cobrar a 31 de diciembre de 2001. Se ha dotado una provisión sobre posibles fallidos que figura minorando el saldo.

#### Tesorería

La totalidad de las cuentas que componen la tesorería de la AEC, han sido conciliadas y corresponden al flujo financiero, siendo de libre disposición.

### ■ Fondos propios

Una vez aprobado y cerrado el Balance de Situación y la Cuenta de Pérdidas y Ganancias correspondientes, su composición es la siguiente:

Fondos propios a 31/12/01	291 039 583 PTA.
Superávit 2001	14 233 946 PTA.
<b>TOTAL</b>	<b>305 273 529 PTA.</b>

### ■ Acreedores a largo plazo

El saldo que refleja este epígrafe a 31 de diciembre de 2001 asciende a 173 839 654 PTA. La partida que compone dicho saldo corresponde a la deuda del préstamo hipotecario para la adquisición de la sede de la AEC y ha sido considerada deuda a largo plazo por tener un vencimiento superior a 12 meses.

Se ha tenido en cuenta el incremento del coste por el aumento del tipo de interés anual respecto al ejercicio anterior.

### ■ Acreedores a corto plazo

El saldo que refleja este epígrafe a 31 de diciembre de 2001, asciende a 319 741 093 PTA. Todas las partidas que componen dicho saldo han sido consideradas deudas a corto plazo por tener un vencimiento inferior a 12 meses.

Atendiendo al criterio de prudencia, dicho importe recoge una partida como previsión de gastos pendientes de recibir por las subvenciones concedidas.

### ■ Ingresos y gastos

Los ingresos y gastos imputados en el ejercicio coinciden con el criterio del devengo, con independencia del momento en que se produzca la corriente financiera de los mismos.

### ■ Informe de auditoría

Las Cuentas Anuales de la Asociación Española para la Calidad, que comprenden el Balance de Situación, la Cuenta de Pérdidas y Ganancias y la Memoria a 31 de diciembre de 2001, han sido auditadas por D. Francisco Mora Movilla, auditor con número de inscripción en el Registro Oficial de Auditoría y Contabilidad (ROAC) 4356, expresando sobre los mismos una opinión favorable.



## Control presupuestario. Ejercicio 2001

(A mes de diciembre en MPTA)

CAPÍTULOS	Presupuesto 2001	Real 2001	Desviación %
1. Ingresos facturación	460 500	589 762	28,07
2. Ingresos por cuotas	85 000	80 310	-5,52
3. Ingresos financieros (C)	10 000	5 637	-43,63
4. Ingresos extraordinarios	0	21 490	
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>555 500</b>	<b>697 199</b>	<b>25,51</b>
1. Trabajos realizados otras empresas	98 300	94 459	-3,91
2. Comidas y hoteles	20 500	21 249	3,66
3. Gastos del inmueble (A)	19 750	11 576	-41,39
4. Mantenimiento - conservación (B)	5 000	4 019	-19,62
5. Profesionales independientes	40 000	62 687	56,72
6. Asesoramientos (C)	3 000	3 629	20,96
7. Mensajería	2 925	3 014	3,04
8. Franqueo	17 250	20 391	18,21
9. Suscripciones (C)	5 000	3 968	-20,63
10. Relaciones públicas (C)	4 000	2 437	-39,07
11. Suministros (A)	2 000	823	-58,87
12. Otros gastos explotación (C)	750	79	-89,53
13. Comunicación (B)	5 000	4 334	-13,33
14. Material de oficina (B)	4 000	2 153	-46,17
15. Desplazamientos del personal	0	6 753	
16. Sueldos y salarios	109 000	100 538	-7,76
17. S.S. cargo empresa	27 584	28 759	4,26
18. Formación interna (B)	1 000	477	-52,34
19. Gastos financieros (C)	4 000	4 985	24,62
20. Gastos directos	185 000	123 509	-33,24
21. Pérdidas incobrables	0	23 980	
22. Tributos	0	10 429	
23. Pérdidas ejercicios anteriores	0	3 826	
24. Variación de provisiones	0	117 718	
25. Gastos extraordinarios	0	8 545	
26. Dotación amortización inmovilizado	0	13 184	
27. Variación existencias	0	1 399	
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>554 059</b>	<b>678 920</b>	<b>22,54</b>
<b>SUPERÁVIT/DÉFICIT</b>	<b>1 441</b>	<b>18 279</b>	<b>1 168,50</b>

(A) Prorrateo por m<sup>2</sup> de ocupación

(B) Prorrateo por número de empleados

(C) Prorrateo lineal (a partes iguales)

## Balance de Situación. Ejercicio 2001

ACTIVO	Ejercicio 01	Ejercicio 00
INMOVILIZADO INMATERIAL	0	170 415
INMOVILIZADO MATERIAL	344 051 156	351 917 372
INMOVILIZADO FINANCIERO	41 397 370	63 135 622
ACTIVO CIRCULANTE:		
Existencias	6 627 870	7 859 779
Deudores	69 359 042	163 997 719
Tesorería	337 418 838	170 589 482
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>798 854 276</b>	<b>757 670 389</b>

## Cuenta de Pérdidas y Ganancias. Ejercicio 2001

DEBE	Ejercicio 01	Ejercicio 00
Trabajos realizados	295 483 840	301 027 990
Variación existencias	1 398 916	0
Personal	129 773 998	137 836 078
Otros gastos explotación	71 087 624	58 205 819
Gastos financieros	13 923 339	13 302 102
Dotación amortizaciones	13 183 701	11 643 387
Variación Provisión	141 697 931	65 408 329
Gastos extraordinarios	8 545 173	27 750 991
Pérdidas de otros ejercicios	3 825 585	19 297 309
<b>SUPERÁVIT ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>18 279 126</b>	<b>3 947 857</b>
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	4 045 180	277 972
<b>SUPERÁVIT DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>14 233 946</b>	<b>3 669 885</b>
<b>TOTAL</b>	<b>697 199 233</b>	<b>638 419 862</b>

PASIVO	Ejercicio 01	Ejercicio 00
FONDOS PROPIOS	291 039 583	287 369 698
ACREEDORES LARGO PLAZO	173 839 654	223 912 853
ACREEDORES CORTO PLAZO	319 741 093	242 717 953
Superávit	14 233 946	3 669 885
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>798 854 276</b>	<b>757 670 389</b>

HABER	Ejercicio 01	Ejercicio 00
Ingresos programas	286 608 671	133 966 356
Ingresos facturación	303 153 208	383 208 948
Ingresos cuotas	80 310 000	77 357 142
Ingresos financieros	5 636 982	8 123 091
Variación existencias	0	4 458 002
Ingresos extraordinarios	21 490 372	31 306 323
<b>TOTAL</b>	<b>697 199 233</b>	<b>638 419 862</b>





