



asociación española para la calidad informe anual

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



AEC 2002  
asociación española para la calidad informe anual

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD





■ Carta del Presidente .....	6
■ Informe del Director General.....	8
■ Órganos de Gobierno.....	10
■ Plan de Gestión 2002.....	12
▪ Objetivos.....	12
▪ Sistema de Gestión Integrado: Calidad y Medio Ambiente.....	14
■ Nuestros asociados.....	15
■ Servicios.....	17
▪ Formación.....	17
▪ Información.....	18
- CNIC.....	18
- Revista "Calidad".....	20
- Página web.....	21
- Biblioteca.....	21
▪ Certificación de Personas.....	21
▪ Jornadas y Congresos.....	22
▪ Publicaciones.....	25
▪ Club de Directores de Calidad.....	26
▪ Intercambio de experiencias / Órganos de Trabajo.....	26
▪ Entidades Delegadas.....	36
■ Participación en iniciativas de Calidad y Desarrollo Sostenible....	37
▪ Colaboración con Organismos Públicos.....	37
- Ministerio de Ciencia y Tecnología.....	37
- Ayuntamiento de Madrid.....	38
▪ Colaboración con organizaciones privadas.....	38
▪ Apoyo a la difusión de la Calidad.....	39
▪ Actuaciones en Desarrollo Sostenible.....	40
■ Proyectos europeos.....	41
▪ Elección del "European Quality Leader".....	41
■ Nuevos retos.....	42
■ Anexo.....	46
▪ Miembros de Honor.....	46
▪ Miembros Distinguidos.....	46
■ Informe económico del ejercicio 2002.....	49





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



Estimados asociados:

Tengo la satisfacción de presentarles por primera vez, como Presidente de la AEC, el Informe Anual de la Asociación Española para la Calidad correspondiente a 2002, y que refleja las actuaciones de nuestra entidad durante este ejercicio.

El año 2002 puede calificarse de punto de partida de futuras actuaciones de nuestra Asociación. En este sentido, y fruto de un serio ejercicio de reflexión sobre el papel que cumple nuestra entidad en un entorno cambiante y sobre el valor que puede aportar a sus asociados y a la sociedad en general, nuestro Consejo ha marcado diversas líneas estratégicas, que se han materializado en el plan de gestión desarrollado con gran éxito, como se podrá comprobar en los diferentes apartados de este Informe.

A comienzos de este año se implantó el nuevo logotipo de la AEC como seña gráfica de este enfoque innovador, pero en el que no se pierden los vínculos con nuestras raíces, porque queremos ir hacia delante sin perder la referencia de lo que somos: una entidad de apoyo a las organizaciones, empresas y profesionales españoles en cuanto a la información, formación y sensibilización sobre estrategias de gestión fundamentadas en una cultura de la calidad.

Por la importancia que tendrá en el futuro de nuestra organización, me gustaría destacar el establecimiento de un Convenio con la American Society for Quality (ASQ) mediante el cual ambas organizaciones se reconocen como *world partners* (socios mundiales) para la promoción y desarrollo de la calidad.

Asimismo, la celebración en Valencia del 1<sup>er</sup> Congreso de Excelencia y Calidad de la Comunidad Valenciana ha supuesto el punto de partida para el acercamiento a la realidad de las diferentes Comunidades Autónomas, a través de la organización de encuentros que facilitan el intercambio de información sobre metodologías innovadoras de gestión y que fomentan la competitividad de nuestras empresas y organizaciones.

Una línea de actuación que se ha puesto en marcha este año, y que será fundamental para nuestro futuro, es el desarrollo por parte de la AEC de la formación, a través de las nuevas tecnologías, de gestores de calidad y gestores de medio ambiente según el esquema de la EOQ, además de mantener la formación presencial y a distancia, con el fin de ofrecer a la sociedad los servicios que demanda en las mejores condiciones.

Durante el año 2002 nuestra entidad ha mantenido encuentros con altos cargos de la Administración con el fin de reforzar diferentes áreas de actuación conjunta para el desarrollo de políticas de promoción de la calidad en el tejido empresarial español. En este sentido, cabe



reseñar los encuentros con el Secretario de Estado de Energía, Desarrollo Industrial y de la Pequeña y Mediana Empresa, José Folgado; con el Secretario de Estado de Política Científica y Tecnológica, Pedro Morenés; así como con altos representantes de diferentes Comunidades Autónomas. Fruto de estas reuniones, se han puesto en marcha proyectos concretos de colaboración para sensibilizar y formar en la aplicación de políticas de excelencia y calidad a las empresas y organizaciones españolas, especialmente a las PYME, como factor estratégico prioritario.

Hay que destacar el éxito de la VIII Semana Europea de la Calidad, cuyo Acto Conmemorativo, inaugurado por el Ministro de Ciencia y Tecnología, Josép Piqué, se celebró el 13 de noviembre de 2002. Este evento reunió a Presidentes de Empresas y Organizaciones y a dos Secretarios de Estado con competencias en el ámbito empresarial como son la Secretaría de Estado de Energía, Desarrollo Industrial y de la Pequeña y Mediana Empresa y la Secretaría de Política Científica y Tecnológica. En las intervenciones de los diferentes ponentes se puso de manifiesto la importancia de la calidad en la estrategia de las organizaciones para aumentar su competitividad.

Un hecho importante fue la aprobación por parte del Consejo Nacional de la AEC, en su reunión de 10 de octubre de 2002, de la Política de Calidad y Medio Ambiente de la AEC, reflejándose en este documento el rumbo emprendido por nuestra organización desde el año 2000.

Por otra parte, a lo largo del pasado ejercicio se ha continuado avanzando en el desarrollo de un modelo de gestión que está permitiendo incrementar la percepción de calidad que tienen nuestros clientes sobre los servicios que prestamos, a través de la racionalización de recursos y servicios y de una mejora continua de los mismos.

En otro marco de actuación, y en línea con la visión que tenemos de lo que ha de ser nuestro papel en la sociedad, la Asociación Española para la Calidad se ha sumado al Pacto Mundial de la ONU, acuerdo voluntario al que se han adherido 150 empresas y organizaciones españolas como muestra de su labor en defensa de los derechos humanos, las normas laborales y el respeto al medio ambiente. Este Pacto, impulsado por el Secretario General de Naciones Unidas y Premio Nobel de la Paz, Kofi Annan, dentro del Foro Económico Mundial celebrado en Davos (Suiza) en 1999, reúne a empresas y organizaciones de todo el mundo preocupadas por contribuir a la mejora del entorno en el que se mueven.

Dijo Víctor Hugo que "el futuro tiene muchos nombres. Para los débiles es lo inalcanzable. Para los temerosos, lo desconocido. Para los valientes es la oportunidad". La AEC mira al futuro desde la perspectiva de las oportunidades que se presentan para nuestra organización en un entorno abierto como el actual, con el fin de ofrecer el mejor servicio a nuestros asociados y a la sociedad en la que desarrollamos nuestra actividad.



Jaime Lloret

La celebración de la elección del Presidente de nuestra entidad en el año 2002, en cumplimiento con los Estatutos vigentes, ha traído consigo que Jaime Lloret, representante de Renfe en nuestro Consejo Nacional, fuese elegido nuevo presidente de la AEC por el Consejo, en su reunión de 21 de marzo de 2002, sustituyendo a Armando Veganzones, representante de Enresa en el Consejo Nacional, quien finalizaba su mandato como Presidente de la Asociación.

El nuevo equipo directivo ha continuado con el plan estratégico emprendido por la Comisión Permanente precedente, de acuerdo con las directrices emanadas de nuestro Consejo. De esta forma, la Asociación Española para la Calidad ha desarrollado durante el año 2002 unas líneas de actuación conforme al Plan de Gestión aprobado por el Consejo Nacional en su reunión de 10 de enero de 2002.

Durante el año 2002, se ha continuado trabajando en la mejora de la gestión interna con el fin de ofrecer unos servicios ágiles y acordes a las expectativas de nuestros asociados. En este sentido, hemos integrado los sistemas de calidad y medio ambiente y se está siguiendo un plan de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos de las autoevaluaciones que hemos realizado según la Norma ISO 9004:2000 y según el Modelo EFQM. Además, se ha puesto especial énfasis en mejorar la gestión de cobro, reduciéndose significativamente el nivel de morosidad existente y se ha actualizado completamente la base de datos de miembros colectivos.

De las diferentes actuaciones que se han emprendido durante el año, y que se especifican en los apartados de este Informe, cabe resaltar que, conforme a la información proporcionada por la encuesta a nuestros asociados, se ha puesto especial atención a la diversificación de servicios en las Comunidades Autónomas con el fin de prestar un apoyo más cercano a la pequeña y mediana empresa. En este sentido, de los 278 cursos organizados, se han realizado 136 sobre gestión de calidad y gestión medioambiental fuera de Madrid, en diferentes ciudades españolas. Asimismo, los programas de formación de gestores de la calidad y de gestores de medio ambiente elaborados por la AEC han significado un paso muy importante que ha tenido una buena acogida, superándose ampliamente las expectativas previstas.

Con el fin de reforzar esta línea de actuación, se ha celebrado el 1<sup>er</sup> Congreso de Excelencia y Calidad de la Comunidad Valenciana en el mes de junio, en colaboración con el Club Calidad de la Comunidad Valenciana y con la Fundación Valenciana de la Calidad. Este congreso, que ha resultado un gran éxito, tanto de asistentes como de calidad técnica de las ponencias presentadas, ha servido de referente para próximos eventos de similares características.



Salvador Olivas

Por otra parte, la firma del acuerdo de la AEC con la ASQ como *world partner*, ha hecho posible la posterior firma de un convenio para el desarrollo del Esquema de Formación ASQ en materia de 6 Sigma en nuestro país, con lo cual nuestra entidad garantiza esta formación en España al más alto nivel de calidad, al utilizarse con gran éxito la metodología y los materiales didácticos desarrollados por la ASQ y que son utilizados en distintos países del mundo.

La AEC continúa el desarrollo de nuevos campos de actuación, centrándose en la formación y divulgación de metodologías innovadoras de gestión que contribuyan a crear valor para nuestros asociados. En este sentido, además de los cursos organizados desde nuestro Centro de Formación, se han celebrado eventos como el 1<sup>er</sup> Congreso de Excelencia y Calidad de la Comunidad Valenciana o la Semana Europea de la Calidad. Cabe destacar también las actividades de los distintos Comités y Secciones así como del Club de Directores de Calidad. Por otra parte, la información facilitada por el CNIC —que ya ha superado la resolución de más de 22.000 consultas sobre temas relacionados con la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales— y la revista *Calidad* —que por tercer año ha sido el servicio mejor valorado por nuestros asociados—, permiten el intercambio de experiencias y fomentan la difusión de una cultura empresarial basada en la calidad como estrategia de gestión.

Ahora tenemos ante nosotros nuevos retos que definirán el marco en el que se desenvolverá nuestra actividad en los próximos años. La utilización de las nuevas tecnologías está permitiendo a nuestra entidad acometer proyectos que ya han comenzado a dar sus frutos en el año 2002, como el Proyecto SAVIGMA (Sistemas Autoformativos Vía Internet de Gestión Medioambiental) o el acuerdo con el Banco Mundial, en el marco de la Red Global de Aprendizaje para el Desarrollo, que se ha materializado en la organización e impartición, por parte de la AEC, de cursos *on-line* de Técnicos de Calidad conforme al Esquema de la European Organization for Quality (EOQ), a representantes de instituciones, organismos y empresas de diversos países latinoamericanos.

En otro ámbito de actuación, la colaboración de nuestra Asociación con otros organismos, tanto en el ámbito autonómico como en el nacional e internacional, está permitiendo la participación de la AEC como entidad de referencia en iniciativas ambiciosas, en las que se está redefiniendo el papel de la calidad dentro de las organizaciones.

Éstas son unas breves pinceladas de lo que estamos consiguiendo entre todos los que formamos la AEC. Nuestro valor más importante reside en los asociados, en su compromiso con nuestra organización. En la consolidación de ese compromiso reside nuestra fuerza, y en este sentido seguiremos trabajando, porque de ello dependerá el éxito de nuestro proyecto.

■ COMISIÓN PERMANENTE

(hasta marzo 2002)

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**

■ COMISIÓN PERMANENTE

(desde marzo 2002)

Presidente

**Jaime Lloret**

*Renfe*

Vicepresidentes

**Mariano Alonso**

*EADS-CASA*

**Armando Veganzones**

*Enresa*

**Mariano Nava**

*Indra Sistemas*

**Ricardo Castella**

*Unión Fenosa*

**Manuel Blanco**

*Miembro Individual*

Director General

**Salvador Olivas**

■ CONSEJO NACIONAL

Presidente

**Jaime Lloret**

*Renfe*

Vocales

■ Colegio de miembros colectivos

- Asociación Nacional de Auditores  
y Verificadores Ambientales

- Banco Español de Crédito

- COATO

- Confederación de Empresarios  
de Zaragoza (CEZ)

- Correos y Telégrafos

- EADS-CASA

- Enresa

- Ericsson Infocom España

- Escuela Universitaria  
de Arquitectura Técnica

- General Dynamics

- Helicsa

- Indra Sistemas

- INESCOP

- Institución Educativa SEK

- INTA

- Isolux Wat

- PSA Peugeot Citroën

- Renault España

- Renfe

- SGS Tecnos

- Unión Fenosa

■ Colegio de miembros individuales

- Manuel Blanco

- Pablo Culebras

- Andrés Dassi

- José Ramón Fdez. Cienfuegos

- Margarita Sánchez

- José Luis Valero

■ Colegio de Órganos de Trabajo

**Juan Gomis**

*Presidente del Comité para*

*el Desarrollo de la Calidad Total*

**Laureano Padilla**

*Presidente de la*

*Sección de Automoción*

**Juan Diego Quesada**

*Presidente de la Sección*

*de Industrias Energéticas*

■ 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 2002**  
**Nuestros asociados**  
**Servicios**  
**Participación en iniciativas de Calidad y Desarrollo Sostenible**  
**Proyectos europeos**  
**Nuevos retos**



Para desarrollar las cuatro líneas estratégicas establecidas por el Consejo Nacional, se fijaron una serie de objetivos medibles para el año 2002, cuyo resultado se resume en la matriz que aparece reflejada en la página siguiente y en la que se define el cuadro de responsabilidades dentro de las áreas operativas de la AEC.

La matriz se divide en cuatro áreas:

A la izquierda se recogen las cuatro líneas estratégicas de la AEC que se han venido desarrollando a lo largo de los dos últimos años y 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 77,1% 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 todos los centros, áreas, o departamentos que forman la AEC, además del Órgano de Gobierno como es la Comisión Permanente. En la parte inferior, se encuentran detallados los objetivos para el año 2002. En la parte derecha de la matriz se sitúan los indicadores de cada objetivo, así como los logros alcanzados en la última revisión anual.

La relación establecida entre los objetivos y la Comisión Permanente, la Dirección General, las áreas y centros de la Asociación se esquematiza con los signos que se explican a pie de página de la matriz.





La AEC ha dado un paso más en su habitual compromiso con sus asociados y con la sociedad en general, integrando la Gestión Medioambiental basada en la Norma ISO 14001, en su Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000.

Como punto fuerte de nuestro actual Sistema de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente, se destaca la orientación al cumplimiento de 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.

Por otra parte, la preocupación por nuestros recursos humanos, se refleja en la búsqueda constante de oportunidades de mejora, tanto a través de las reuniones de comunicación interna de carácter semanal, como de los planes de acción que se derivan de la encuesta de carácter interno que se elabora anualmente.

Respecto a nuestro compromiso con el medio ambiente, se ha realizado una intensa labor de comunicación y sensibilización, a través de reuniones informativas a todo el personal sobre la importancia de la correcta segregación de residuos dentro de nuestras instalaciones, así como sobre el cumplimiento de otros aspectos medioambientales significativos en el respeto de nuestro entorno.

Una muestra clara de nuestra misión en calidad y medio ambiente, son las reuniones trimestrales del Comité de Calidad y Medio Ambiente, constituido por el Director General y los responsables de las áreas y centros de la AEC. El esfuerzo de todo el personal de la Asociación avanza con la búsqueda de la mejora continua reflejada en el plan de acción derivado de la Autoevaluación según la norma ISO 9004:2000.

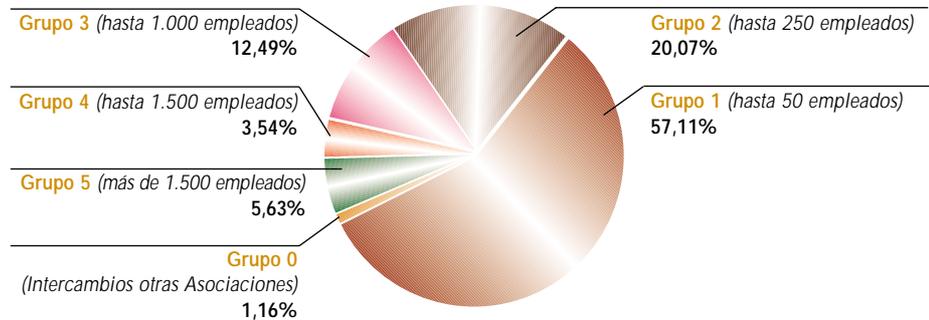
En el año 2002 se ha acometido también la autoevaluación basada en el Modelo Europeo, consiguiéndose así un plan de acción conjunto con la realizada en el año 2001, basada en la norma ISO 9004:2000, del cual se lleva a cabo un seguimiento trimestral, coincidiendo con la celebración de las reuniones de los Comités de Calidad y Medio Ambiente, anteriormente citadas.

La preocupación por la calidad y el medio ambiente está presente en todos los ámbitos de la AEC, fomentando la comunicación interdepartamental con el único fin de dar el mejor servicio a todos nuestros clientes, a partir de la buena gestión interna de la asociación.



## NUESTROS ASOCIADOS

En el año 2002 el número de empresas y organismos públicos y privados asociados a la AEC (miembros colectivos) alcanzó el año pasado la cifra de 1.385, además de los 1.241 profesionales que a título personal (miembros individuales) forman parte de esta Asociación. Respecto al tipo de empresas que integran la AEC, un 77,1% tienen menos de 250 empleados.

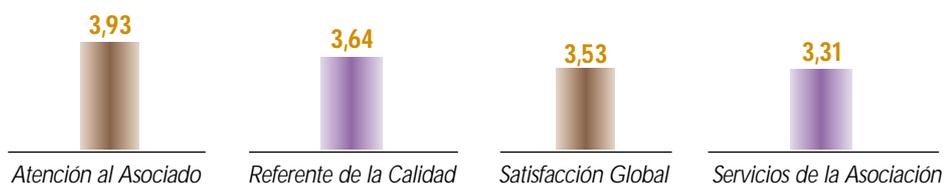


La AEC viene realizando desde el año 2000 un estudio anual para evaluar la satisfacción de sus asociados. Durante el año 2002 se ha realizado la tercera edición de este estudio, mediante el cual la Asociación pretende conocer la percepción que sus miembros tienen de las actuaciones realizadas, así como las áreas de mejora en las que concentrar esfuerzos para prestar un mejor servicio.

A continuación se muestran los datos estadísticos del estudio en cuanto a tamaño de la muestra, valor medio para la variable "satisfacción global" y margen de error, así como el valor obtenido para otras variables globales representativas que se han estudiado.

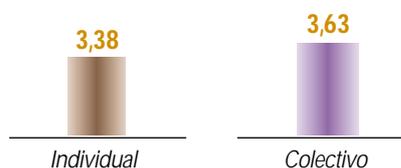
Escala de valoración utilizada:	0 - 5
Muestra:	314 encuestas recibidas
Valoración media del grado de satisfacción:	3,53 puntos sobre 5
Margen de error:	+5% -

### ■ VALORACIÓN DE OTROS ASPECTOS ESTUDIADOS



Los siguientes gráficos presentan los resultados en cuanto a satisfacción global con el servicio prestado según distintas variables de clasificación:

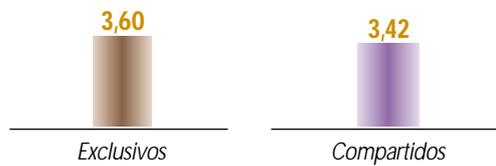
### ■ GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN TIPO DE ASOCIADO



■ GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN COMUNIDAD AUTÓNOMA



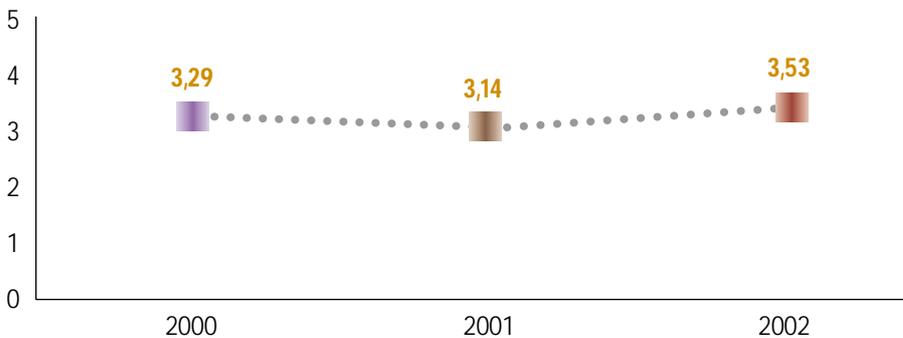
■ EXCLUSIVIDAD (Comparación entre personas o empresas que son sólo miembros de la AEC y los que son miembros de alguna otra asociación)



■ GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN TAMAÑO DE LA EMPRESA



En el gráfico siguiente se expone la evolución de la satisfacción global de los miembros de la Asociación a lo largo de los años 2000, 2001 y 2002. Como se puede apreciar, para el año 2002 este valor se sitúa en una posición media-alta de la escala de puntuación seleccionada (3,53 puntos sobre 5) , y ha tenido una evolución estable en los tres estudios realizados.



La información resultante de este estudio y las conclusiones obtenidas de su análisis son utilizadas por las distintas áreas de la Asociación para establecer criterios y áreas de mejora, así como para determinar los objetivos estratégicos de la organización.

El positivo resultado de las actividades desarrolladas durante el año 2002 es fruto de la colaboración y la participación de todos nuestros miembros. El apoyo de nuestros clientes en el proceso de mejora continua que define nuestra trayectoria, se traduce en satisfacer sus expectativas a través de unos servicios dinámicos y adecuados a sus necesidades, es decir, flexibles para satisfacer realidades plurales y diversas.

El Centro de Formación ha formado durante el año 2002 a 5.120 profesionales en las áreas de calidad y medio ambiente, en los 278 cursos organizados. Más de 200 expertos han colaborado con nuestra entidad para impartir formación en las 17 Comunidades Autónomas. La valoración global de los cursos continúa siendo muy positiva, situándose en 7,8 puntos sobre 10.

Más de medio centenar de empresas y organismos, públicos y privados, han confiado en la AEC en cuanto al diseño e impartición de programas de formación a medida de sus necesidades. Se relacionan a continuación algunas de las entidades para las que se han diseñado programas específicos de formación:

- Aeroquip Ibérica, S.A. - Eaton Corp.
- Alginet Textil, S.A.
- Ayuntamiento de Madrid
- BM, S.A.
- Clotra. Centro Logístico de Transmisiones
- Editorial Centro Estudios Ramón Areces, S.A.
- Ericsson España, S.A.
- Escuela de Correos y Telégrafos
- Fábrica Nacional de Moneda y Timbre
- Feaps Andalucía
- Induyco, S.A.
- Informa, S.A.
- Instituto Tecnológico de Canarias, S.A.
- Logista, S.A.
- Make a Team
- Mercedes Benz España, S.A.
- Peugeot Citroën Automóviles España, S.A.
- Renfe
- Schindler, S.A.
- Servicios de Ingeniería y Tecnologías del Diseño, S.A.
- Tecdis Displays Ibérica
- Trw Automotive España, S.L.
- Wunderman



Por otra parte, hay que destacar que la AEC ha comenzado a desarrollar proyectos de formación que, mediante la aplicación de las nuevas tecnologías, están permitiendo abrir nuevos campos de actuación. En este sentido, mediante un acuerdo establecido con el Banco Mundial, en el marco de la Red Global de Aprendizaje para el Desarrollo, se ha adaptado el curso de

Técnicos y Gestores de Sistemas de Calidad de la EOQ (EOQ Quality Systems Manager) a la formación a distancia a través de Internet.

Se ha formado durante el 2002 a profesionales de diversos países latinoamericanos (Bolivia, Costa Rica, Ecuador, Nicaragua, Perú, República Dominicana y Chile). La metodología empleada en este proyecto se basa en un sistema de formación tutorizada, con gran dedicación por parte de los tutores y una elevada exigencia de participación para los alumnos. El resultado obtenido ha sido muy satisfactorio, tal y como lo indica la valoración del curso por parte de los alumnos participantes en el proyecto: 4,6 sobre 5.

También, dentro de este nuevo ámbito de actuación que se abre al Centro de Formación, hay que señalar la destacada participación de la AEC en el Proyecto Savigma (Sistemas Autoformativos Vía Internet de Gestión Medioambiental), que se incluye en el Programa Leonardo da Vinci apoyado por la Comisión Europea.

A lo largo del año 2002 se han firmado convenios de colaboración en materia de formación con las siguientes entidades:

- ADESNE (Asociación para el Desarrollo de la Sierra Norte de Extremadura)
- CEDDETT
- Consello Galego De Enxeñeiros
- ENUSA
- Escuela de Organización Industrial (EOI)
- Universidad de Alicante
- UNED

#### CNIC

El Centro Nacional de Información de la Calidad (CNIC) ha desarrollado en el 2002 un servicio más personalizado a los miembros de la Asociación, de acuerdo con el Plan de Gestión de nuestra entidad.

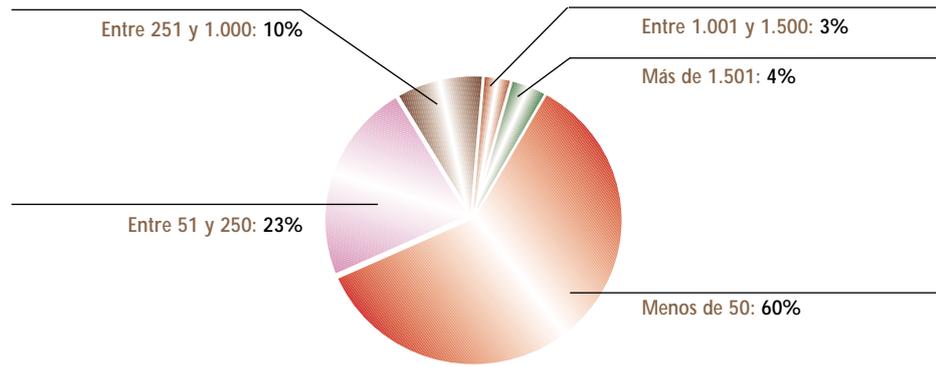
El CNIC ha desarrollado nuevos servicios, que se completarán en los próximos años, además de los que viene prestando habitualmente desde su creación:

- Atención y resolución de consultas técnicas sobre Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales: el número total de consultas recibidas supera las 22.000, de las cuales en 2002 hemos recibido 2.279, y el porcentaje de resolución de las mismas en menos de 15 días supera el 92%. Esto nos indica claramente que el CNIC sigue siendo un referente donde acuden tanto empresas como profesionales españoles y extranjeros para obtener información en estas áreas.

Del total de las consultas recibidas, el 67,85% de los usuarios han sido empresas y el 32,15% profesionales y particulares. Del casi 70% de las empresas usuarias del CNIC, la mayoría son pyme. En el siguiente gráfico se muestra la distribución de empresas, según su tamaño:

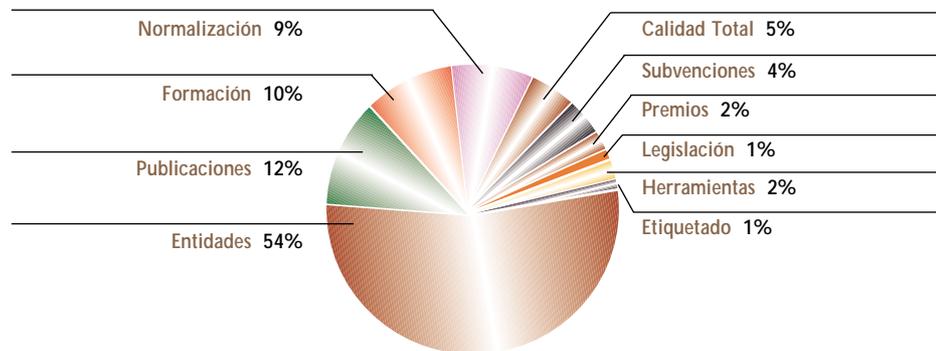
#### Información

### Distribución de empresas según su tamaño



La información solicitada por los usuarios del CNIC ha sido muy variada, tal y como se puede observar en el gráfico que figura a continuación y donde se representan estos datos:

### Consultas por tipo de información



En lo que respecta a la distribución de consultas por Comunidades Autónomas, el mayor número de consultas ha provenido de las Comunidades de Madrid, Cataluña, Andalucía y Valencia.

Por otra parte, de las actividades desarrolladas por el Centro de Información cabe destacar:

- La elaboración periódica de artículos técnicos de divulgación para revistas económicas y especializadas, además de realizar colaboraciones puntuales con diarios económicos.
- La participación en la elaboración de textos destinados a cursos de formación, así como en su impartición, tanto presencial como *on line*, constituyendo una nueva línea de actuación, reciclaje y adquisición de nuevos conocimientos.
- Apoyo técnico al resto de la Asociación en los distintos proyectos que se han ido desarrollando a lo largo del presente año, como la revisión de documentos de apoyo para el Premio Príncipe Felipe a la Calidad Industrial, colaboración en la elaboración de la Guía ISO 9004:2000 con otras entidades, colaboración con el Área de Calidad en el desarrollo del Premio Líder en Calidad 2002, y participación en el Grupo de Trabajo de Indicadores.

■ El *Know How* del Centro se mantiene y actualiza a través de innovadoras herramientas informáticas que permiten ofrecer a nuestros usuarios un servicio completo y actualizado sobre temas relacionados con la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales, 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...
- Informatización de la Hemeroteca de la AEC.
- 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

La revista *Calidad* ha sido el servicio mejor valorado por los asociados nuevamente, tanto en cuanto al grado de interés como en cuanto a la satisfacción con el mismo. Este resultado supone una mayor exigencia en lo referente a la selección de contenidos y a la presentación de los mismos para superar las expectativas de nuestros lectores.

Durante el año 2002 se han publicado 9 números de la revista *Calidad*, de los cuales 4 han contenido especiales sobre los actos que han marcado la actividad de la AEC durante el año: X Jornadas sobre Calidad en la Industria Energética (marzo-abril), 1<sup>er</sup> Congreso de Excelencia y Calidad de la Comunidad Valenciana (mayo), VII Jornadas de la Calidad en la Automoción (octubre) y la VIII Semana Europea de la Calidad (noviembre).





### PÁGINA WEB

El número de visitas a nuestra página web se ha incrementado un 5% respecto al año anterior, constatándose una consolidación de los servicios ofrecidos.

Durante el año 2002 se ha trabajado en la remodelación de la estructura interna de la web, con el fin de ofrecer una mayor facilidad y rapidez en la actualización de la información y de los contenidos. Asimismo se han desarrollado herramientas para facilitar el acceso a nuestros servicios, unificándose el sistema de solicitud de los mismos. En este sentido, se están desarrollando nuevas herramientas que estarán disponibles durante el año próximo, con el fin de ofrecer nuevos servicios a través de la web.

### BIBLIOTECA

La Biblioteca de la AEC ha alcanzado en el año 2002 el número de 1.163 publicaciones, a disposición de nuestro asociados para su consulta.

En la línea de las actuaciones comenzadas en años anteriores, se han alcanzado acuerdos con diversas editoriales para la incorporación a la Biblioteca de publicaciones técnicas sobre Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.

### Certificación de personas

A lo largo del año 2002, la Comisión de Certificación celebró cuatro reuniones. En la que tuvo lugar el 19 de diciembre finalizó su mandato como Presidente Pedro Gabriel del Río, siendo elegido para sustituirle Pablo Culebras.

Se ha implantado en el 2002 el Reconocimiento de Formación, es decir, para que un curso de formación sea válido para optar a la Certificación de Personas de la EOQ, ha de ser reconocido por el CERPER mediante la demostración del cumplimiento de determinados requisitos. Hasta la fecha están reconocidos los siguientes cursos:

- Asociación Española para la Calidad (AEC)
  - Gestor de los Sistemas de la Calidad
  - Gestor de los Sistemas de Gestión Medioambiental
  - Auditores de la Calidad
  - Auditores Medioambientales
  
- Centro de Iniciativas Profesionales (CIP)
  - Curso superior de Gestor de los Sistemas de la Calidad
  - Curso Superior de Gestor de los Sistemas de Gestión Medioambiental
  
- Compañía de Formación Empresarial (CFE)
  - Master en Gestión del Medio Ambiente
  - Master en Gestión Integrada
  - Master en Gestión de la Calidad
  - Curso "Gestor de Sistemas de Calidad"
  - Curso "Gestor de Sistemas Medioambientales"



Asimismo, se han mantenido las actividades en el campo internacional, realizándose dos evaluaciones en París para la certificación de personas en AFNOR, así como una intervención en Montevideo (Uruguay) en las jornadas de clausura del Proyecto ALA 93/15 de la UE con MERCOSUR, en el que participó el CERPER.

Por otra parte, ENAC realizó las correspondientes auditorías al Centro, manteniendo la acreditación para la certificación de personas en los ámbitos de la gestión de la calidad y de la gestión medioambiental.

Se han realizado en el año 29 evaluaciones —21 de ellas fuera de Madrid—, a las que se presentaron 460 candidatos, 230 en el área de Calidad y 230 en el área de Medio Ambiente. Asimismo, han revalidado su certificado 420 profesionales.

La evolución de los resultados del CERPER se reflejan en el cuadro siguiente:

Año	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Evaluados	195	234	305	375	409	460
Certificados	146	180	254	280	320	370

Una de las actividades más significativas de la AEC es la organización de congresos, jornadas técnicas y conferencias sobre calidad. Durante el año 2002 se han celebrado un total de 10 actos que detallamos a continuación:

#### ■ Jornada sobre Calidad en la Construcción

- Fecha: 6 de febrero
- Lugar: Centro de Estudios y Experimentación de Obras Públicas (CEDEX). Madrid
- N° asistentes: 100
- Organizada por: Sección de Construcción AEC

#### ■ X Jornadas sobre Calidad en la Industria Energética

- Fecha: 11 y 12 de abril
- Lugar: Palacio de Congresos de Tarragona
- Lema: Calidad, la energía que nos identifica
- N° Asistentes: 150
- Organizado por: Sección de Industrias Energéticas AEC
- Con el patrocinio de: Repsol YPF
- Con la colaboración de: Basf, Enresa, Ayuntamiento de Tarragona, Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Tarragona y el Ministerio de Ciencia y Tecnología
- Con la participación de: Confederación Empresarial de la Provincia de Tarragona (CEPTA) y la Asociación Empresarial Química de Tarragona (AEQT)



#### ■ Jornada de Intercambio de Experiencias en Sistemas de Participación y Mejora

- Fecha: 29 de abril
- Lugar: Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Murcia

## Jornadas y Congresos

- Lema: Calidad, la obra de todos
- N° Asistentes: 100
- Organizado por: Comité de Grupos de Participación y Mejora de la AEC y la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Consejería de Ciencia, Tecnología, Industria y Comercio de la Región de Murcia
- Con la colaboración de: Aguas de Murcia, Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Murcia, Centro de Información de Calidad de Murcia, El Pozo Alimentación, Fecsa Enher, Hero, Instituto de Fomento, Pécres y Renfe

#### ■ 1<sup>er</sup> Congreso de Excelencia y Calidad de la Comunidad Valenciana



- Fecha: 13 y 14 de junio
- Lugar: Palacio de Congresos de Valencia
- Lema: La Gestión Integrada en el Marco de la Globalización
- N° Asistentes: más de 850
- Organizada por: AEC, Club Calidad de la Comunidad Valenciana y Fundación Valenciana de la Calidad
- Con el apoyo de: Generalitat Valenciana, Ministerio de Ciencia y Tecnología, CEV-CIERVAL y el Consejo de Cámaras de Comercio e Industria de la Comunidad Valenciana
- Con el patrocinio de: Aenor, Unión de Mutuas, Schneider Eléctrica, Ono, SGS España, Guzmán, EMT, Instituto Valenciano de Evaluación y Calidad Educativa, Keraben, Ford, Calidad y Dirección, Renfe, Lloyd's Register Quality Assurance Ltd., Tenneco Automotive Ibérica, Agencia Valenciana de Turismo, Industrias Ochoa, Iberdrola, Andersen, Fundación OVSI, Soluziona, Alstom, Ciudad de las Artes y las Ciencias, ENAC, DEYGESA, Diputación de Valencia, Colegio Oficial de Ingenieros Industriales, Industrias Alegre, Correos y Telégrafos, Tesorería General de la Seguridad Social, Consellería de Innovació y Competitivitat de la Generalitat Valenciana y Spanair
- Con la colaboración de: Balneario Hervidero de Cofrentes, Ingeniería 10, Hoteles Intur, Hospitales Nisa, Fermax, Fepyr, A.P. Castellón, Permasa, Castelló Cultural, Consorcio Hospital General Universitario de Valencia, Med Telecom, Iriscrom, SeisInformática y Colortex 1967.

#### ■ IV Jornada de Fiabilidad

- Fecha: 25, 26 y 27 de septiembre
- Lugar: Las Palmas de Gran Canaria
- Lema: Confiabilidad: Fundamentos y Nuevas Técnicas
- N° asistentes: más de 60

- Organizada por: Comité de Fiabilidad AEC
- Con el patrocinio de: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

#### ■ Jornada Técnica sobre Calidad en las Industrias, Servicios y Organizaciones de Defensa

- Fecha: 22 de octubre
- Lugar: Carpa Espacial del INTA. Torrejón de Ardoz (Madrid)
- N° asistentes: 250
- Organizada por: Sección de Industrias y Servicios para la Defensa AEC
- Con el patrocinio de: INTA
- Con el apoyo de: Ministerio de Defensa

#### ■ Jornada Técnica sobre Seis Sigma

- Fecha: 8 de noviembre
- Lugar: Centro de Formación Puente Princesa. Madrid
- N° asistentes: 70
- Organizada por: Comité Seis Sigma AEC
- Con el patrocinio de: Soluziona Calidad y Medio Ambiente

#### ■ Acto conmemorativo de la VIII Semana Europea de la Calidad

- Fecha: 13 de noviembre
- Lugar: Edificio Fénix. Madrid
- Lema: Liderar el cambio
- N° Asistentes: Más de 600
- Presidente de Honor: S.A.R. El Príncipe de Asturias, D. Felipe de Borbón y Grecia
- Organizada por: AEC y MCYT
- Con el patrocinio de: Aenor, Alstom, Ayuntamiento de Madrid, CEPYME, COATO, Correos y Telégrafos, Endesa, Grupo Dragados, Indra y Renfe

#### ■ II Jornadas de Calidad en la Educación

- Fecha: 14 y 15 de noviembre
- Lugar: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNED. Madrid
- N° Asistentes: 175 profesionales y estudiantes que representaban a 30 universidades y 40 centros docentes públicos o privados
- Organizada por: Sección de Calidad en la Educación AEC
- Con el patrocinio de: UNED, Universidad Pontificia de Comillas, Universidad de La Coruña, Universidad Politécnica de Madrid, Universidad Francisco de Vitoria, Universidad de Sevilla, Universidad de Oviedo, Universidad San Pablo CEU, Universidad Complutense de Madrid.

#### ■ VII Jornadas de Calidad en la Automoción

- Fecha: 26 y 27 de noviembre
- Lugar: Hotel Meliá Barcelona
- N° Asistentes: 120
- Organizada por: Sección de Calidad en la Automoción AEC
- Con el patrocinio de: Aceralia, Arvin Meritor, Bureau Veritas, Cátedra Nissan Motor Ibérica, Chemetall Hispania, S.A., Gestamp Automoción, Gorvi, Grupo Antolín, Grupo Estampaciones Sabadell, Hutchinson Spain, Idiada, Inergy Automotive Systems,



## Publicaciones

Intier Automotive, Iveco, Mecaplast Ibérica, Mercedes Benz, Nissan, Peguform, PSA Peugeot Citroën, Robert Bosch, Sanz Teremig Industrial, Saint Gobain, Seat, Soluziona calidad y medio ambiente y Visteon Sistemas Interiores.

En el año 2002 se han editado varias publicaciones que han establecido todo un hito en la práctica editorial de la Asociación, en cuanto a contenido, calado y profundidad con que se han tratado los temas objeto de la publicación.

En este sentido, la Sección de Automoción de la AEC ha elaborado la publicación "Herramientas para la Calidad" en la que han participado más de 30 profesionales de empresas, que las aplican de forma habitual en la gestión de sus organizaciones. Las 53 herramientas expuestas se presentan en tres volúmenes clasificadas en función de su objeto, estableciéndose tres áreas:

- Prevención de la Calidad
- Evaluación de la Calidad
- Mejora de la Calidad



Además, la obra incluye un Cd-Rom con el contenido completo de la misma, de forma que éste puede ser expuesto de forma colectiva en presentaciones, cursos de formación, equipos de mejora, etc.

Todas las herramientas están presentadas de manera homogénea y cada una de ellas explica los siguientes puntos:

- Definición de la herramienta (qué es)
- Características principales
- Diagrama de flujo
- Realización de un ejemplo práctico

Por otra parte, el Comité de Participación y Mejora de la AEC ha presentado la publicación "La participación del personal en la mejora continua de las empresas." En esta obra se exponen, bajo un enfoque eminentemente práctico, las diferentes modalidades de participación del personal más utilizadas en las organizaciones empresariales españolas, su evolución y formas de llevarlas a la práctica.

Asimismo, se analizan los factores que contribuyen al funcionamiento y mejor rendimiento de los sistemas de participación del personal, aportando finalmente una valoración de los mismos en relación con los resultados. Además, se proponen los diferentes métodos de animación, difusión y reconocimiento, así como los indicadores, objetivos y resultados de los sistemas de participación del personal.

Igualmente se ha llevado a cabo la reedición de distintas publicaciones ya en venta como son: Intervalos de calibración, Jornadas sobre ISO 9000 en la PYME alimentaria. Experiencias adquiridas, Jornadas sobre gestión medioambiental en la industria alimentaria y Guía para la realización de auditorías medioambientales en las empresas.

Además se han editado 3 publicaciones que recogen las ponencias de los congresos y jornadas celebradas durante el año (X Jornadas sobre Calidad en la Industria Energética, 1<sup>er</sup> Encuentro de Excelencia y Calidad de la Comunidad Valenciana y VII Jornadas de la Calidad en la Automoción).

Durante el año 2002, el Club de Directores de Calidad de la AEC ha continuado realizando sus actividades para fomentar el intercambio efectivo de experiencias entre sus miembros y para aumentar el número de contactos entre los mismos.

### Club de Directores de Calidad

Durante el año 2002 se han celebrado reuniones en las siguientes ciudades:

- Valencia
- Barcelona
- Madrid

Igualmente, a todos los miembros del Club se les envía de forma bimestral, por correo electrónico, un Boletín Exclusivo de Noticias en el que se incluyen las Actas de las reuniones celebradas, informaciones de interés sobre temas relacionados con la gestión y mejora de la calidad: informes, aplicaciones prácticas, publicaciones, novedades...

Al finalizar el año 2002 forman parte del Club de Directores de Calidad de la AEC 385 responsables de Calidad de empresas y organizaciones españolas.

Los representantes de las empresas y organizaciones que forman parte de los Órganos de Trabajo de la AEC comparten sus experiencias para comprender y avanzar en técnicas y herramientas de gestión, con el fin de aportar a sus organizaciones las técnicas y herramientas que permitan un mejor y mayor aprovechamiento de sus recursos.

### Intercambios de experiencias / Órganos de trabajo

Cabe destacar que durante el año 2002 hemos contado con 8 Secciones (Alimentación, Automoción, Calidad en la Educación, Construcción, Entidades Financieras, Industrias Energéticas, Industrias y Servicios para la Defensa y Textil) y 10 Comités (Asesor, Desarrollo de la Calidad Total, Fiabilidad, Gestión del Conocimiento, Medio Ambiente, Metrología, Participación y Mejora, Seis Sigma, Servicios y Software).

Reuniones de Secciones desde enero a diciembre de 2002

	<i>Plenarias</i>	<i>Grupos de Trabajo</i>
Alimentación	3	1
Automoción	5	5
Construcción	2	7
Defensa	3	15
Educación	7	25
Entidades Financieras	1	2
Industrias Energéticas	3	4
Textil	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>74</b>

Reuniones de Comités desde enero a diciembre de 2002

	Plenarias	Grupos de Trabajo
Asesor	6	
Desarrollo de la Calidad Total	6	34
Fiabilidad	3	
Gestión del Conocimiento	7	
Metrología	5	24
Participación y Mejora	8	
Seis Sigma	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>62</b>

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

## SECCIONES

### ■ Alimentación

#### *Artículos publicados*

- "La formación de los manipuladores de alimentos". Química e Industria. Enero, 2002.
- "Gestión de la calidad en la industria alimentaria: un análisis empírico". Distribución y consumo. Marzo, 2002.
- "Implantación de un sistema de calidad EN 45011 en Consejos Reguladores de Denominaciones de Origen". Tecnología del Vino. Marzo 2002.

#### *Participación en cursos*

- Curso de doctorado "Gestión de la Calidad en la Industria Alimentaria". Universidad de Zaragoza. Marzo, 2002.
- Curso doctorado "Calidad". ETS Ingenieros Industriales. Mayo 2002.
- Curso "Calidad en la industria cervecera". Escuela Cerveza y Malta. Madrid, junio 2002.

#### *Participación en Congresos y Mesas redondas*

- "El aseguramiento de la calidad". Jornada sobre calidad y seguridad alimentaria. Confederación Española de Cooperativas Agrarias.
- "Sistemas de calidad en la empresa alimentaria". Jornada Seguralimentaria. Ayuntamiento de Madrid.
- "Gestión de la calidad en la producción animal". Congreso Internacional de Producción y Sanidad Animal. Barcelona.
- Jornada Técnica "Seguridad alimentaria". Feria de Alimentación de Canarias. Tenerife. Octubre 2002.

**Semana Europea de la Calidad**

- Presentación del libro "Gestión de la calidad en la industria alimentaria", realizada en el Salón de Actos del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
- Presentación del informe "Aplicación de ISO 9001 a la industria alimentaria", noviembre, 2002.
- Presentación del informe "Política integrada de producto, su aplicación a la industria alimentaria", noviembre, 2002.

*Otras actividades*

- Realización del estudio "Aplicación de ISO 9001:2000 a la industria alimentaria".
- Realización del estudio "Política Integrada de Producto. Su aplicación a la industria alimentaria".

**■ Automoción***Participación en actos de Calidad*

- Jornadas de trabajo en la Fábrica de Cajas de Cambios que Renault tiene en Sevilla y en el Centro de Sachs Automotive España, fabricante de amortiguadores y embragues, en su factoría de Lezama (Vizcaya). En el desarrollo de las mismas, las empresas anfitrionas mostraron a los asistentes sus sistemas de calidad, sus instalaciones y su proceso productivo.

*Participación en iniciativas de Calidad*

- Se han realizado encuestas en el sector de la automoción española para conocer la situación de las PPM de piezas rechazadas a los proveedores de este sector.
- Se ha realizado una encuesta para conocer las plantillas de la función Calidad en las empresas de la automoción.

*Premios y Concursos de Calidad*

- Se han difundido las bases de los Premios Q-INNOVAUTO 2002 para reconocer las innovaciones en Calidad más interesantes. Por otra parte, se han presentado los resultados de las tres empresas ganadoras de la edición del 2001 en las VII Jornadas de la Calidad en la Automoción, celebradas los días 26 y 27 de noviembre de 2002 en Barcelona.

*Otras actividades*

- Se han realizado cinco reuniones de trabajo a lo largo de 2002. Con motivo de la celebración de las VII Jornadas de Calidad, se han organizado visitas abiertas a las fábricas de Nissan Motor Ibérica, Cristalería Saint-Gobain y Yamaha.



## ■ Calidad en la Educación

### *Participación en iniciativas de Calidad*

- La Sección de Calidad en la Educación de la AEC, bajo la dirección del Presidente de la Sección, Ramón Pérez Juste, organizó en Ávila dentro del marco de los XIII Cursos de Verano de la UNED, un curso bajo el título "La educación ante el reto de la calidad: una propuesta integral", que tuvo lugar del 15 al 19 de julio.
- Ramón Pérez Juste, pronunció una conferencia sobre "Calidad de la Educación y Evaluación de la Calidad: Implicaciones Mutuas", en el Instituto Valenciano de Evaluación y Calidad de la Educación (IVECE), el día 14 de febrero de 2002.

### *Grupos de trabajo*

Durante todo el año 2002 han desarrollado su actividad cinco grupos de trabajo:

- Grupo I. Adaptación de la Norma ISO 9004:2000 a los servicios educativos y de formación
- Grupo II. Calidad de los ambientes educativos y calidad de los proyectos educativos
- Grupo III. Calidad de la formación de educadores
- Grupo IV. Deontología profesional de la certificación y la evaluación en educación
- Grupo V. Educación a distancia

## ■ Construcción

A lo largo del año 2002 se ha actualizado la lista de miembros de la Sección, incorporándose representantes de varias empresas que han mostrado su interés en participar en los trabajos. La Sección ha celebrado dos reuniones a lo largo del año, revisándose en cada una de ellas los trabajos desarrollados hasta ese momento por los diferentes grupos.

### *Grupos de trabajo*

Durante todo el año 2002 ha continuado la actividad de los tres grupos de trabajo constituidos:

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

Estos grupos de trabajo han celebrado diez reuniones, donde se han discutido y elaborado los borradores de documentos que se van presentando al plenario de la Sección.



*Jornadas celebradas*

El día 6 de febrero se celebró en el salón de actos del CEDEX, en Madrid, una jornada de presentación del documento "Calidad en Construcción. Las Cosas Claras", cuya elaboración se finalizó en el año 2001. Durante la jornada, que contó con numerosa asistencia, los diversos agentes de la construcción expusieron su punto de vista sobre los aspectos que influyen en la calidad del producto final, que fue posteriormente debatido en una mesa redonda. La jornada finalizó con la intervención de Javier Serra, Subdirector General Adjunto de la Dirección General de la Vivienda, la Arquitectura y el Urbanismo, sobre "La Calidad y el Código Técnico de la Edificación".

### ■ Industrias Energéticas

*Participación en actos de Calidad*

La Sección participó en la VIII Semana Europea de la Calidad con la celebración de una reunión el día 11 de noviembre.

*Publicaciones*

Se han elaborado dos artículos que han sido publicados en la revista Calidad en el marco de la colaboración periódica que la Sección tiene con la revista mediante la sección: "Una ventana a la energía":

- "La gestión de los recursos en ISO 9001:2000"
- "La gestión de los objetivos en la ISO 9001:2000"

*Grupos de trabajo*

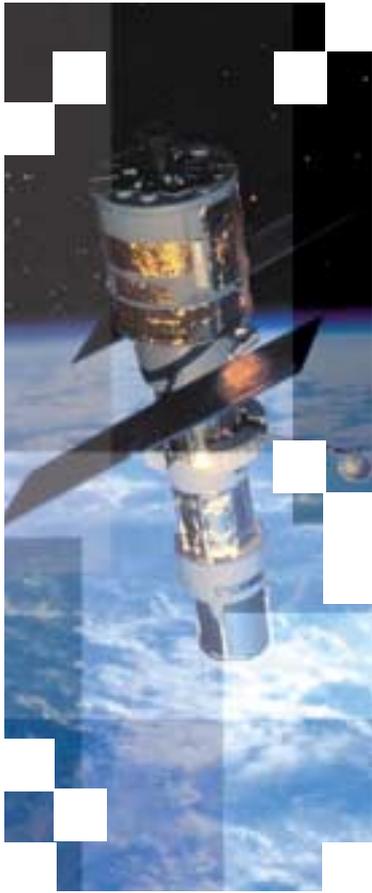
- Revisión de la guía de integración de sistemas
- Elaboración de la página web de la Sección

### ■ Industrias y Servicios para la Defensa

*Participación en iniciativas de Calidad*

- Colaboración del Grupo 1 "Comité AC 250 de la OTAN" en el desarrollo y publicación inglesa de la AQAP 100, su traducción al español está en proceso.
- Elaboración por parte del Grupo de Trabajo 8 "Análisis de Riesgos" de dos borradores de Recomendaciones para la Evaluación de Riesgos en los contratos con Defensa y Determinación del tipo y extensión de delegación de Aseguramiento Oficial de la Calidad, que incluye consideraciones generales, evaluación inicial y esquema funcional en el proceso de evaluación.
- Elección por parte del Grupo 9 "Calidad Software" de dos empresas que serán auditadas frente a la PECAL 160 y dos más a las que se les realizará un pilotaje. Esta norma ya ha sido publicada por el Ministerio de Defensa.





- Realización, por parte del Grupo de Trabajo 10 "Satisfacción del Cliente", de un borrador de procedimiento y cuestionarios asociados, referentes al RAC, a los Órganos de Contratación y/o Oficinas de Programas, de usuarios. El borrador del cuestionario y del procedimiento se ha distribuido para comentarios.
- Colaboración del Grupo 11 "AQAP 2000" en la adecuación de la Nueva Normativa AQAP a los requisitos ISO 9001:2000. Seguimiento de los cambios en la estructura de la Nueva Normativa AQAP 2000 basada en módulos que recogen los requisitos OTAN para el producto.

#### *Presencia internacional*

- El Grupo 1 "Comité AC 250 de la OTAN" continúa su participación en el Comité del mismo nombre en el desarrollo y publicación en inglés de la AQAP 100. Este Comité reúne a los Directores Nacionales de Armamento para Aseguramiento de la Calidad.
- Participación de representantes pertenecientes a la Sección, en el Simposio de Calidad que organizó la OTAN en la primera semana de mayo de 2002 en Antalia (Turquía). La ponencia presentada por la AEC trató sobre Armonización entre AQAP y EN 9100.

#### *Otras actividades*

- Intercambio de experiencias en los diferentes aspectos de la Calidad entre los miembros de la Sección.

#### ■ Textil

##### *Grupos de trabajo*

#### TOLERANCIAS/ESPECIFICACIONES

Actualmente este Grupo está en la fase final de su proyecto, planteándose el ampliar el trabajo del grupo a otra serie de productos.

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...).

##### *Catálogo de defectos*

Con los resultados de la primera fase del grupo, durante el 2002 se ha realizado un esfuerzo importante por buscar subvenciones que posibiliten la financiación de una publicación.

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.

*Jornadas*

Su actividad ha continuado organizando y apoyando eventos formativos de todo tipo.

- 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*

Durante el 2002 ha habido un importante esfuerzo por explicitar los resultados del grupo.

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

Se ha finalizado el análisis de la norma y su aplicabilidad en el sector textil. Se plantea extender el grupo a la gestión por procesos.

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

*Satisfacción cliente interno*

El grupo se encuentra en una fase inicial.

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

*Participación y organización en jornadas y congresos*

- Jornada: Nuevas Metodologías para la Mejora Continua en las empresas del Sector Textil  
13 de marzo de 2002 (Alcoy). Organización Jornada, participando en una ponencia sobre la sección textil.
- I Congreso de Excelencia y Calidad de la Comunidad Valenciana  
13 y 14 de junio en el Palacio de Congresos de Valencia. Organización y participación en la sesión paralela dedicada al Sector Textil.
- VIII Semana Europea de la Calidad  
12 de noviembre (Ontinyent): organización y participación en la Jornada Titulada "Liderar el Cambio". Jornada organizada junto con el Club Gestión de Calidad de la Comunidad Valenciana y ATEVAL (Asociación de Empresarios Textiles Valencianos).

*Otras actividades*

- Organización de una visita a las comarcas con el Director General de la AEC, Salvador Olivas. Visitas a empresas, a la Asociación de Empresarios Textiles Valencianos (ATEVAL), a la Escuela Politécnica Superior de Alcoy, Instituto Tecnológico Textil y realización de una rueda de prensa y una reunión con todos los miembros de la sección textil.



- Participación en una reunión del Comité Técnico 40 de AENOR, en la que al Grupo de Trabajo del Catálogo de Defectos se le invitó a formar parte del mismo con el fin de elaborar una norma UNE sobre el trabajo que ha realizado.

## COMITÉS

### ■ Asesor

#### *Publicaciones*

- Inicio del estudio de una publicación sobre mensajes, pensamientos y notas breves sobre la Calidad. A tal efecto se han clasificado el contenido de cada uno de ellos en diferentes áreas para agruparlos por familias. Este trabajo se continuará en el 2003.

#### *Otras actividades*

- Inicio de un programa de emulación comparando las actividades que realiza la AEC con otras asociaciones parecidas de España, Europa y América, con el fin de proponer a la Dirección General otras acciones que pudieran desarrollarse en el futuro. Este trabajo se continuará en el 2003.
- Análisis de la página web de la Asociación, proponiendo diversos puntos de mejora.

### ■ Calidad Total

#### *Publicaciones*

Se ha terminado el documento sobre "Evaluación de la Satisfacción del Cliente" que está pendiente de su publicación.

#### *Grupos de trabajo*

Se han puesto en marcha tres nuevos grupos de trabajo que han celebrado una serie de reuniones y que tienen previsto terminar sus trabajos en el 2003:

- Cuadro de Mando Integral, resultados económicos y Calidad total
- Calidad en I+D e innovación
- Modelos, metodologías y herramientas para la mejora

#### *Otras actividades*

- Se ha preparado y enviado una encuesta sobre el CD-Vía para ver el grado de aplicación de este CD en las empresas que lo han adquirido y realizar una propuesta para mejorarlo.
- Se ha elaborado una Presentación sobre la Norma ISO 9004-2 y el Modelo Europeo de Calidad Total para pyme.



## ■ Fiabilidad

### *Jornadas celebradas*

La IV Jornada de Fiabilidad se estructuró en la realización de tutoriales (4), conferencias invitadas (3), sesiones especiales (1), sesiones generales (2) y sesiones monográficas (4). Se presentaron un total de 40 ponencias y la Jornada contó con la participación de más de 60 personas representantes de diferentes sectores industriales, universidades y centros de investigación y desarrollo.

### *Presencia internacional*

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

Los días 27 y 28 de mayo se desarrolló en Madrid el Seminario "Maintenance Management & Optimization" organizado por ESReDA, en el que miembros del Comité actuaron como Presidente del Seminario y Presidente del Comité Técnico.

Se ha ejercido la representación de la AEC en ESRA (European Safety & Reliability Association), habiéndose iniciado las gestiones para la creación de un capítulo español.

### *Otras actividades*

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

La asistencia media a las reuniones del Comité de Metrología ha sido de un 75%, y el trabajo del Comité se ha centrado fundamentalmente en los temas que se indican a continuación.

### *Participación en iniciativas de Calidad*

- Colaboración en el 1<sup>er</sup> Congreso Andaluz de Metrología, participando el presidente del comité, José Luis Ortiz, en el comité organizador del congreso y otros miembros del comité como ponentes.
- Comparación práctica de roscas CUMMC-1.
- Comparación de Patrones Cilíndricos de Diámetro Interior CMAEC-01.
- Comparación de Bloques Patrón Longitudinales TPYCEA-AEC-01-02.

## ■ Participación y Mejora

### *Jornadas celebradas*

Se han celebrado 2 jornadas de Intercambio de experiencias:

- Murcia, en abril, con la colaboración de la Consejería de Tecnologías, Industria y Comercio.
- Barcelona, en octubre, coincidiendo con el Congreso de Valores de Empresa.

#### *Publicaciones*

- Libros de bolsillo sobre Herramientas y Dinámica de Grupos.
- Estudio de sistemas de participación, en colaboración con la Universidad de Vigo.

#### *Otras actividades*

- Se está trabajando en la renovación de la información del Comité que aparece en la web de la AEC.
- Se está trabajando en la edición de un folleto divulgativo del Comité.

#### ■ Seis Sigma

El Comité de Seis Sigma, puesto en marcha en el 2002, eligió Presidente del mismo a Javier Montes, de Enusa.

#### *Publicaciones*

- Documento para la presentación de la metodología Seis Sigma.
- Seminario sobre Seis Sigma en la AEC, impartido por miembros del Comité.
- Publicación de una serie de artículos sobre Seis Sigma en la revista Calidad de la AEC.

#### *Participación en iniciativas de Calidad*

- Presentación de una ponencia sobre Seis Sigma en el Congreso Gallego de la Calidad por el Secretario del Comité, Juan Torrubiano.
- Ponencia presentada por el Vicepresidente del Comité, Luis Arimany de Pablos, en el 46º Congreso de la European Organization for Quality (EOQ), titulada "Six Sigma Quality: The CLH Contribution". Harrogate International Centre, UK. ( 29 sep.-2 oct. 2002 ).
- Presentación por el Vicepresidente Luis Arimany de Pablos sobre los "Fundamentos de la Calidad Seis Sigma", con motivo de la Semana Europea de la Calidad, en el "Primer Taller de Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Gestión de la Calidad", en el Centro de Difusión Tecnológica de Rivas Vaciamadrid, patrocinado por MADRID INNOVA, la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica de la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid.

#### *Grupos de trabajo*

- Puesta en marcha de los grupos de trabajo.
- Consolidación de grupos de trabajo y sistemática de reuniones.

#### *Otras actividades*

- Soporte a las relaciones AEC/ASQ.



La AEC continúa desarrollando diversas actividades para la difusión de las técnicas y herramientas de gestión de la calidad y medio ambiente de forma conjunta con las entidades delegadas con las que cuenta en las distintas comunidades autónomas. En este sentido, la AEC, en colaboración con dos de sus entidades delegadas, la Confederación de Empresarios de Castellón (CEC) y la Confederación de Empresarios de Zaragoza (CEZ), ha organizado en el mes de marzo unas Jornadas sobre Calidad y Nuevas Tecnologías en Castellón, el día 12, y en Zaragoza, el día 13. La finalidad de estas Jornadas era dar a conocer las distintas vías en que las nuevas tecnologías pueden ayudar al desarrollo de la función calidad dentro de las organizaciones.

Igualmente, dentro del Programa de Fomento de la Investigación Técnica (PROFIT) del Ministerio de Ciencia y Tecnología, se han desarrollado numerosas actividades de formación en las comunidades autónomas de Valencia, Canarias y Aragón, en colaboración con las correspondientes entidades delegadas. Esta iniciativa ha tenido una acogida muy positiva en los distintos lugares de celebración y mediante la misma se han impartido un total de 12 cursos de "Sistemas de Gestión Medioambiental".

Asimismo, en colaboración con la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Tenerife, se han realizado tres cursos de formación en las materias de Nuevas Normas ISO 9000:2000, Auditores de Sistemas de Calidad y Técnicas de Motivación y Mejora de la Calidad.



## PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE CALIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE

### Colaboración con Organismos Públicos

La AEC, como entidad de referencia en Calidad en España, ha participado en diferentes iniciativas durante el año 2002, colaborando de manera permanente con organismos públicos y privados en la difusión de la cultura de la calidad.

#### MINISTERIO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA (MCYT)

La AEC ha colaborado en el año 2002 con el Ministerio de Ciencia y Tecnología en varias iniciativas dentro del marco del PROFIT.

#### ■ Programa de formación

Durante el año 2002 se han realizado 96 cursos presenciales sobre Gestión Medioambiental en todas las Comunidades Autónomas. En estos cursos han participado más de 2.300 alumnos, en su mayoría trabajadores de pyme industriales, y han colaborado como ponentes más de 240 expertos.

#### ■ VIII Semana Europea de la Calidad en España

El Acto Conmemorativo de la VIII Semana Europea de la Calidad se celebró el 13 de noviembre de 2002 en Madrid. Este acto, cuya Apertura presidió el Ministro de Ciencia y Tecnología, Josep Piqué, contó también con la participación de la Primera Teniente de Alcalde del Ayuntamiento de Madrid, Mercedes de la Merced. En el encuentro, que reunió a más de 600 participantes, se desarrollaron dos Mesas de Debate en las que participaron altos cargos de la Administración y presidentes de importantes empresas.



Total actos celebrados.....	820
Personas movilizadas.....	40.000
Instituciones organizadoras.....	Asociación Española para la Calidad Ministerio de Ciencia y Tecnología
Entidades patrocinadoras.....	Aenor, Alsom Transporte, Ayuntamiento de Madrid, Cepyme, Coato, Correos y Telégrafos, Endesa, Grupo Dragados, Indra, Renfe

## ■ Premio Príncipe Felipe a la Calidad Industrial

La AEC ha colaborado con el Ministerio de Ciencia y Tecnología en la VII Edición del Premio Príncipe Felipe a la Calidad Industrial, como en anteriores ediciones, coordinando la Secretaría de este Premio y contribuyendo a la difusión del mismo.

### AYUNTAMIENTO DE MADRID

Además del apoyo del Ayuntamiento de Madrid en la organización del Acto Conmemorativo de la VIII Semana Europea de la Calidad, cabe señalar que la AEC, además de continuar la colaboración con el Ayuntamiento de Madrid en la formación de auditores de la calidad, ha apoyado activamente el III Salón sobre Calidad y Seguridad Alimentaria (Seguralimentaria).

Por otra parte, el Director del Centro de Registro y Certificación de Personas (CERPER), José Rial, participó el 21 de marzo en una Mesa Redonda dentro de unas Jornadas sobre "Comidas Preparadas en la Restauración Colectiva y Calidad de los Servicios", organizadas por el citado Ayuntamiento.



### AENOR

La cooperación de la AEC con AENOR se ha plasmado durante el año 2002 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 ambas entidades. En este sentido, la AEC y AENOR han comenzado a desarrollar en el 2002 una serie de Jornadas Informativas en diversas Comunidades Autónomas, con el fin de ayudar a las empresas en la adaptación a las normas ISO 9000:2000.

Por otra parte, la AEC colabora con AENOR en el desarrollo de una Guía de autoevaluación basada en la Norma ISO 9004:2000, proyecto en el que además interviene el MCYT y un grupo de empresas del sector privado español. Esta guía tiene como objetivo ayudar a todas las empresas españolas en el camino de la gestión de la calidad y la búsqueda de la mejora continua.

Asimismo, diversas Secciones y Comités de la AEC participan en Comités Técnicos de AENOR.

### VALOR - LÍDER

Como en años anteriores, la AEC ha colaborado en el XIII Congreso de Valores de Empresa, con la participación del Comité de Software en el taller "Elementos clave en la contratación de software" y del Presidente del Comité de Participación y Mejora de la Asociación, como moderador del Taller dedicado al "Reconocimiento y Participación", en el que se expusieron experiencias de empresas del Comité.

Colaboración con  
organizaciones  
privadas

La AEC ha participado durante el año 2002 en actividades organizadas por diversas entidades y empresas públicas y privadas:

- Participación en el Comité de Honor del III Congreso Gallego de Calidad, así como en la Sesión de Clausura. La AEC también intervino en dos sesiones paralelas. (Santiago de Compostela, 18-19 de abril).
- Participación en la Tribuna de Excelencia 2002, organizada por Fomento de Trabajo Regional y compuesta por un total de siete seminarios, celebrados entre los meses de abril y diciembre.
- Participación en el Jurado de los "Premios a la Excelencia y Mejores Prácticas", de AENA, cuya entrega se realizó el 20 de febrero.
- Participación en el 56º Annual Quality Congress, organizado por la ASQ (Denver, Colorado, 20-22 de mayo).
- Participación en las Jornadas Técnicas de Soldadura, con la presidencia de una Sesión. Estas Jornadas, organizadas por la Asociación Española de Soldadura y Tecnologías de la Unión (CESOL), se celebraron en el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, del 4 al 6 de junio.
- Participación en la Jornada sobre Calidad en La Palma, organizada por la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Tenerife, el día 27 de mayo.
- Participación el día 5 de julio en la clausura del curso de postgrado "Especialista en Ingeniería de la Calidad", organizado por la Universidad de Valladolid.
- Participación en la 28 Reunión Anual de la Sociedad Nuclear Española, celebrada en el Palacio de Congresos y Exposiciones de Castilla y León de Salamanca del 11 al 13 de septiembre.
- Participación en la Jornada sobre "Presentación de la Guía para la Aplicación de la Norma UNE-EN-ISO 14001:1996 en empresas de montaje y mantenimiento industrial", organizada por la Asociación Española de Montajes Industriales (ADEMI), el 19 de septiembre en la sede de la CEOE, en Madrid.
- Participación en las Jornadas de Modernización y Calidad en las Administraciones Públicas, organizadas por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y celebradas en Las Palmas de Gran Canaria el 25 de septiembre.
- Participación en el 46º Congreso de la European Organization for Quality (EOQ), celebrado en Harrogate (Reino Unido) del 29 de septiembre al 2 de octubre, y organizado por el Institute of Quality Assurance (IQA).
- Participación en el Jurado del Premio Asturias a la Calidad Empresarial 2002, convocado por el Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias, 28 de octubre.
- Participación en el Jurado del Premio a la Excelencia Empresarial en Aragón, convocado por el Instituto Aragonés de Fomento, 6 de noviembre.
- Participación en la Jornada sobre "Planes de Excelencia en las Organizaciones", convocada por el Club Calidad de la Comunidad Valenciana, 11 de noviembre.
- Participación en el Jurado del Premio a la Calidad Empresarial Guadalajara 2001, organizado por la Confederación de Empresarios de Guadalajara, con el patrocinio de la Consejería de Industria de Castilla-La Mancha, 26 de noviembre.
- Participación en las Jornadas sobre "El camino de la empresa catalana hacia la Calidad Total", organizadas por la Escuela de Negocios Les Heures, 28 y 29 de noviembre.



De acuerdo a las líneas estratégicas desarrolladas por nuestra organización, la firme apuesta de la AEC por el medio ambiente es una de las más importantes prioridades, apoyando todo tipo de iniciativas basadas en los principios de gestión medioambiental, cumpliendo así con los principios 8 y 9 del Pacto Mundial. Este Pacto, impulsado por el Secretario General de Naciones Unidas y Premio Nobel de la Paz, Kofi Annan, dentro del Foro Económico Mundial celebrado en Davos (Suiza), reúne a empresas y organizaciones de todo el mundo preocupadas por contribuir a la mejora del entorno en que se mueven.

En el Pacto Mundial se pide a las empresas que adopten, apoyen y promulguen, en su ámbito de influencia, un conjunto de valores fundamentales en los campos de derechos humanos, las normas laborales y el medio ambiente. Eso significa que una empresa debe propiciar cambios positivos únicamente en los sectores pertinentes a sus operaciones comerciales. Los principios que constituyen el Pacto Mundial son los siguientes:

■ **Derechos humanos**

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional; y
2. evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.

■ **Normas laborales**

3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;
4. la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;
5. la abolición efectiva del trabajo infantil; y
6. la eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

■ **Medio ambiente**

7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales;
8. adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental; y alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

**Actuaciones en  
Desarrollo Sostenible**

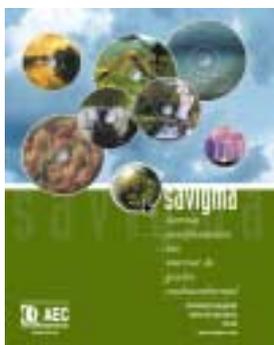


## PROYECTOS EUROPEOS

La AEC, como miembro de pleno derecho de la EOQ, participa activamente tanto en la estructura interna de la organización (Asamblea General y Ejecutivo), como en varias áreas de actividad fundamentales para la continuidad de sus actividades.

Además de las reuniones habituales del Comité Ejecutivo de la EOQ, 4 en total y 2 del PRPU, cabe destacar la participación del Director General de la AEC en dos auditorías a miembros de la EOQ:

- La auditoría de reconocimiento realizada a la SQA (Slovenian Association for Quality), el pasado 16 de septiembre, para estudiar si esta entidad entraba a formar parte del PRU como organización de pleno derecho para la certificación de personas.
- La auditoría de reconocimiento a la APQ (Asociación Portuguesa para la calidad) como agente del PRU, en Portugal, los días 28 y 29 de octubre de 2002.



### Proyecto SAVIGMA

Durante el año 2002, además de continuar con la labor de divulgación y difusión del proyecto SAVIGMA, la labor de la AEC se ha centrado en la realización de todo el desarrollo del material formativo preciso para adquirir las competencias necesarias y llevar a cabo las tareas de un Gestor Medioambiental según el esquema EOQ y la evaluación y la validación del mismo. También se han desarrollado las herramientas informáticas necesarias para cumplir con los objetivos planteados en un principio, es decir realizar el curso utilizando las nuevas tecnologías a través del e-learning.

### Elección del "European Quality Leader"

Dentro de las actividades de la Semana Europea de la Calidad, la European Organization for Quality (EOQ) ha convocado el año 2002, en colaboración con las organizaciones nacionales, la elección del "European Quality Leader of the Year".

Este premio se ha desarrollado en dos fases. La primera, a nivel nacional, ha tenido como finalidad premiar los logros en materia de calidad que han desarrollado nuestros miembros, tanto personas que representen a miembros colectivos, como miembros individuales.

El ganador de la fase nacional, que en esta edición ha recaído en Vicente Jorge Sanchís, Director de Calidad de Eurotela; junto con el finalista con mayor puntuación, que en esta ocasión ha recaído en Francisco Corma, miembro individual de la AEC, han participado en la fase del Premio a nivel Europeo, que se ha fallado a principios de 2003. Los premios de la fase nacional han sido entregados por el Presidente de la AEC, Jaime Lloret, en el marco del Acto Conmemorativo de la VIII Semana Europea de la Calidad, que tuvo lugar en Madrid el 13 de noviembre de 2002.



Actuaciones de apoyo a la pyme

De acuerdo con la Misión y con el fin de contribuir al impulso de proyectos que puedan generar fuentes de información, innovación y conocimiento para las pyme, la AEC ha mantenido durante 2002 diversos encuentros con representantes de la Administración Central y de algunas Comunidades Autónomas con el fin de canalizar vías de cooperación en este sentido.

De las entrevistas mantenidas durante este año cabe destacar:

■ Ministerio de Economía: entrevista con el Secretario de Estado de Economía, Desarrollo Industrial y de la Pequeña y Mediana Empresa, José Folgado, y con la Directora General de Política de la Pequeña y Mediana Empresa, María Isabel Barreiro.



■ Ministerio de Ciencia y Tecnología: entrevista con el Secretario de Estado de Política Científica y Tecnológica, Pedro Morenés, y con el Director General de Política Tecnológica, Arturo González Romero.

■ Comunidad de Madrid: entrevista con la Viceconsejera de Presidencia, Paloma García, y con el Director General de Calidad de los Servicios, Alejandro Halffter.

■ Junta de Castilla y León: entrevista con el Director General de Calidad de los Servicios, Luis Miguel González Gago, y con el Vicepresidente de la Agencia de Desarrollo Económico, Jesús Ignacio Sesé; entrevistas que han dado como resultado la organización conjunta por parte de la AEC y de la Junta de Castilla y León del Congreso de Excelencia y Calidad de Castilla y León, que tiene lugar en Salamanca los días 6 y 7 de marzo de 2003.

Formación a distancia

En respuesta a la demanda de nuestros asociados, y según lo establecido en nuestra Política de la Calidad, la AEC busca facilitar el acceso a los programas de formación de los profesionales de la Calidad y la Gestión Ambiental.

Durante el año 2002 hemos comenzado a establecer las bases de la formación mediante el uso de las nuevas tecnologías que evitan las barreras geográficas de acceso a la formación. Como nuevo reto para el año 2003 se plantea el afianzamiento de esta metodología formativa, así como el desarrollo de un nuevo sistema de formación a distancia con el objetivo común de poder llevar los programas de formación a todos nuestros asociados, independientemente de su localización geográfica.

#### Formación en Seis Sigma

Fruto del convenio que la AEC firmó con la ASQ (American Society for Quality) el pasado 20 de mayo y por el cual ambas organizaciones se reconocen mutuamente como *world partners* (socios mundiales) para la promoción y desarrollo de la calidad. Ambas organizaciones han llegado a un acuerdo para el desarrollo en España, por parte de la AEC, del Esquema de Formación ASQ en materia de Seis Sigma.

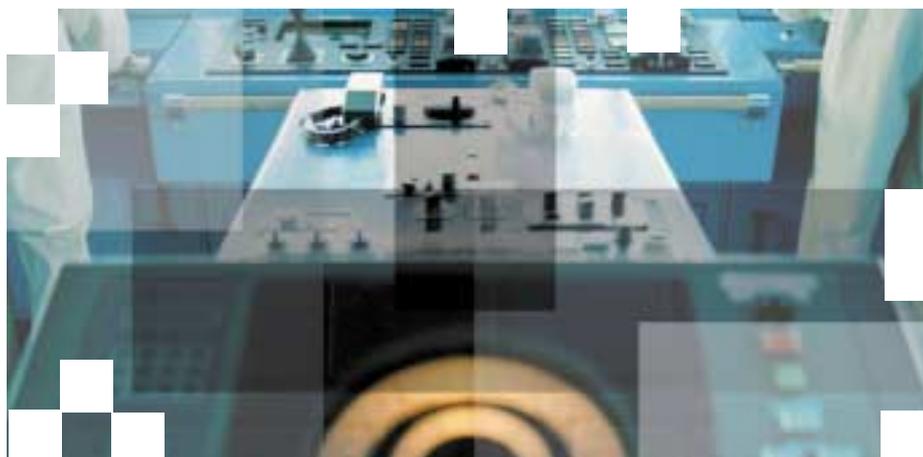
Mediante este acuerdo, la AEC ofrece a las empresas y organizaciones españolas la posibilidad de acceder a la formación en materia de Seis sigma de más reconocido prestigio sin salir de nuestro país. Mediante este acuerdo, la AEC y la ASQ garantizan la formación de Seis Sigma en España al más alto nivel.

#### Centro de Difusión Tecnológica

Desde enero de este año se está trabajando en el diseño y desarrollo del Centro de Difusión Tecnológica (CDT), apoyado por la Comunidad de Madrid a través de la Consejería de Innovación Tecnológica. Mediante este Centro se prestarán servicios de apoyo a las pyme para la mejora de actividades de innovación tanto en materia de gestión, como de técnicas y herramientas relacionadas con las áreas de Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales y nuevas tecnologías. Esta iniciativa, proporcionará a las empresas madrileñas, especialmente a las pyme, un acercamiento a nuevos modelos de gestión que les permita aumentar su competitividad en el mercado.

La Misión del CDT es:

Contribuir a la difusión de la cultura y acciones de Innovación Tecnológica y de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en el ámbito empresarial, incluyendo el fomento de la implantación de técnicas y tecnologías innovadoras.



La Visión del CDT es:

Convertirse para las empresas de la Comunidad de Madrid en referente de apoyo en información y difusión sobre Innovación Tecnológica.

Este Centro, ubicado dentro de nuestro Centro Nacional de Información de la Calidad (CNIC), forma parte de una red de Centros de Difusión Tecnológica, que se rigen bajo un mismo protocolo de criterios de funcionamiento.

En este sentido, se ha diseñado, elaborado y desarrollado el Boletín Virtual del CDT, en el cual, se integran noticias de interés y actualidad, así como bibliografía, cursos de formación, páginas web interesantes... Este boletín tiene carácter mensual, y actualmente llega a nuestros usuarios de la Comunidad de Madrid.

La elaboración del Boletín supone una búsqueda constante de novedades, últimas noticias, publicaciones, normativa, legislación..., una selección de noticias y aspectos que se consideran más interesantes y actuales.

Mejora de la gestión interna

Se ha planteado como reto para el 2003 la mejora de la gestión de la información de la que dispone nuestra Asociación. En este sentido, se ha comenzado a estructurar el sistema de gestión de los servicios a los miembros, con el fin de facilitar a los mismos su relación con las distintas áreas de la AEC.

Reactivación de órganos de trabajo

El Consejo Nacional aprobó en su reunión de 10 de octubre de 2002 la creación del Comité de Gestión del Conocimiento. Así mismo, en la reunión de 12 de diciembre de 2002 aprobó el relanzamiento del Comité de Software y la creación del Comité de Servicios. Estos comités han elaborado su plan estratégico, acorde con su misión. Dicho plan se desarrollará a través de diversas actuaciones durante el año 2003.



## Anexo



## ■ MIEMBROS DE HONOR

Antonio de Almeida Junior  
Luis Álvarez de Buergo  
José Antonio Andrés Jiménez  
Manuel Blanco Miguel  
Juan Manuel Elorduy y Taubmann  
Jesús García del Valle Gómez  
José Antonio Martínez García  
Emilio Peñas Penela  
Fermín de la Sierra Andrés  
Humberto Turello  
Alberto Urriaga de Vivar Frontelo  
José Luis Valero Sánchez-Pastor  
Juan Antonio Villaronte  
Leonardo Villena Pardo

## ■ MIEMBROS DISTINGUIDOS

Vicente Aguilera Ribota  
José Eugenio Aguirre Castaños  
Luis Almerich Padró  
José Luis Alonso Rodríguez  
José María Balmisa Páramo  
Vicente Bensusan Cantó  
Concepción Blanco Jiménez  
Clementina Bravo Pérez  
Ignacio Burón Arias  
Juan de Dios Calatrava Requena  
José Calavera Ruiz  
Joaquín Candela Puig  
Javier Carro de Vicente Portela  
Manuel Carsi Jiménez  
Rafael Carvajal Raggio  
José Luis Castellano Miranda  
Eleazar Cerezo Arribas  
José Ángel Cerrolaza Asenjo  
Juan Miguel Cervantes Gaitán  
Luis Ciria Corvinos  
Julio Contreras Fernández  
Juan José Cubero Marín  
Julián Cuesta Costero  
Andrés Dassi García  
Ismael Díaz Yubero  
Abelardo Domínguez Mendoza  
José M. Domínguez Rodríguez

Ignacio Elósegui Martínez  
Ernesto Ema Bastardín  
Jordi Esteller Bel  
Santiago Estrada Saiz  
Santiago Fernández Gutiérrez  
Miguel Ángel Fernández Soler  
José Esteban Fernández Rico  
Benito Fradejas Salgado  
Juan Antonio Francés Santaella  
Rafael García Faure  
Álvaro García Meseguer  
Félix García Follente  
Antonio García Santamaría  
Pablo Gil Fernández  
José A. Gómez-Jurado García  
Juan Gomis Cerón  
Julio González Sanz  
Luis Ramón Hernando Gracia  
Francisco Herrera Fernández  
Carlos de la Higuera Antón  
Ramón Iglesias Valdesuso  
Juan Antonio Izquierdo González  
Manuela Juárez Iglesias  
Mario Latorre Badía  
José Ignacio Macho Ortiz  
Temístocles Martín Prieto  
Jesús Martín Barón  
Aristides Martínez Figueroa  
José L. Meléndez Mrtz. de Murguía  
Ángel Melero Hernández  
Julián Melgosa Suárez  
Adolfo Montalvo Acosta  
Enrique de la Morena García  
Francisco Moreno Bellido  
Pedro Motas Mosquera  
Antonio Muñoz Muñoz  
Jesús Nicolau Medina  
Juan Omeñaca  
Margarita Ortiz de Zárate  
Laureano Padilla Jurado  
José Palacios Bregel  
José María Palacios Reparaz  
Julián Pérez Clemente  
Fco. Javier Pérez Varela  
José G. Pérez Castillo  
Valentín Postigo Segovia  
Mario Pujol Roig

Francisco Ramírez Gómez  
Juan Antonio Ramón Gómez  
Manuel Ramos Amieva  
Carlos Ranninger Rodríguez  
Enrique Riera Vall  
Santiago Rivero Rodrigo  
Darío Rodríguez Devesa  
Juan Pablo Rodríguez Rey  
Francisco Javier Ruiz Fernández  
Antonio Sánchez Montesinos  
Félix Sánchez-Laulhé Alarcón  
D<sup>a</sup>. Rosa Sanchidrián Fernández  
José Sancho Gimeno  
Jesús Sanz Yrazu  
Jesús Serrano Sánchez  
Julián Miguel Solana Álvarez  
M<sup>a</sup> Dolores Solsona Flotats  
Rafael Soriano Aroca  
Gonzalo Sotorrió González  
Fernando Sucunza Saldise  
Vicente de la Torre Cutoli  
Ramón Torrebada Montseny  
Fernando Torres Leza  
Miguel Udaondo Durán  
José Antonio Urrutia Bilbao  
Antonio Valero Alcaide  
Pedro Valero Ramos  
Daniel Vallés Domínguez  
José Luis Vázquez García  
Gerardo Villanueva González  
Juan Villate Orive  
Olegario Yáñez Marfil  
Francisco Javier Yncenga Acha



## Informe económico del ejercicio 2002





A continuación se detallan las notas más significativas de la Memoria Económica del ejercicio 2002.

#### ■ 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 2002 es la siguiente:

Inmovilizado inmaterial	0 €
Inmovilizado material	2.017.284,46 €
Inmovilizado financiero	181.428,82 €
<b>TOTAL INMOVILIZADO</b>	<b>2.198.712,28 €</b>

#### ■ ACTIVO CIRCULANTE

La composición del saldo de dicho epígrafe a 31 de diciembre de 2002 es la siguiente:

Existencias	29.705,98 €
Deudores	545.739,00 €
Tesorería	1.952.296,35 €
<b>TOTAL ACTIVO CIRCULANTE</b>	<b>2.527.741,33 €</b>

- Existencias

La cuenta de existencias corresponde a los materiales inventariables a 31 de diciembre de 2002, 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 2002. 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 31/12/02	344.178,54 €
Superávit 2002	107.168,50 €
<b>TOTAL</b>	<b>451.347,04 €</b>

■ ACREEDORES A LARGO PLAZO

El saldo que refleja este epígrafe a 31 de diciembre de 2002 asciende a 898.391,96 Euros. 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 2002 asciende a 1.886.163,96 Euros. 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 2002, 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 2002

(a mes de diciembre en euros)

CAPÍTULOS	PRESUPUESTO 2002	REAL 2002	DESVIACIÓN %
1. Ingresos facturación	2.785.691,10	3.327.713,13	19,46
2. Ingresos por cuotas	554.734,17	487.452,54	-12,13
3. Ingresos financieros	60.101,21	50.321,52	-16,27
4. Ingresos extraordinarios (C)	0,00	3.809,14	
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>3.400.526,49</b>	<b>3.869.296,33</b>	<b>13,79</b>
1. Trabajos realizados otras empresas	559.632,42	464.188,57	-17,05
2. Comidas y hoteles	153.738,90	169.685,45	10,37
3. Gastos del inmueble (A)	62.355,01	59.675,42	-4,30
4. Mantenimiento y Conservación (B)	30.050,61	21.854,65	-27,27
5. Profesionales Independientes	300.506,05	319.763,08	6,41
6. Asesoramientos (C)	18.030,36	18.545,21	2,86
7. Mensajería	19.683,15	19.911,44	1,16
8. Franqueo	95.440,72	85.964,41	-9,93
9. Suscripciones (C)	30.050,61	26.899,41	-10,49
10. Relaciones Públicas (C)	24.040,48	9.983,20	-58,47
11. Suministros (A)	9.015,18	4.827,48	-46,45
12. Otros Gastos Explotación (C)	4.507,59	0,00	-100,00
13. Comunicación (B)	27.045,54	25.133,51	-7,07
14. Material de oficina (B)	18.030,36	9.998,35	-44,55
15. Desplazamientos del personal	23.439,47	45.971,41	96,13
16. Sueldos y Salarios	667.123,44	618.423,66	-7,30
17. S.S. Cargo Empresa	198.333,99	174.498,30	-12,02
18. Formación Interna (B)	6.010,12	1.748,05	-70,91
19. Gastos financieros (C)	33.055,67	27.978,38	-15,36
20. Gastos directos y extraordinarios	1.094.803,65	1.628.167,95	48,72
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>3.374.893,32</b>	<b>3.733.217,93</b>	<b>10,62</b>
<b>SUPERÁVIT/DÉFICIT</b>	<b>25.633,17</b>	<b>136.078,40</b>	<b>430,87</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 2002 (a mes de diciembre en euros)

ACTIVO	<i>Ejercicio 02</i>	<i>Ejercicio 01</i>
INMOVILIZADO INMATERIAL	0,00	0,00
INMOVILIZADO MATERIAL	2.017.284,46	2.067.789,12
INMOVILIZADO FINANCIERO	181.428,82	248.803,20
ACTIVO CIRCULANTE:		
Existencias	29.705,98	39.834,31
Deudores	545.739,00	416.854,48
Tesorería	1.952.296,35	2.027.929,23
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>4.726.454,61</b>	<b>4.801.210,34</b>

■ CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS. EJERCICIO 2002 (a mes de diciembre en euros)

DEBE	<i>Ejercicio 02</i>	<i>Ejercicio 01</i>
Trabajos realizados	2.535.319,49	1.775.893,29
Variación existencias	-3.142,41	8.407,65
Personal	794.670,01	779.957,38
Otros gastos explotación	347.661,83	427.244,92
Gastos financieros	71.519,20	83.689,96
Dotación amortizaciones	101.159,96	79.235,62
Variación Provisión Insolvencias	-318.076,50	707.499,79
Gastos extraordinarios	5.985,77	51.357,54
Pérdidas de otros ejercicios	198.120,58	167.114,25
<b>SUPERÁVIT ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>136.078,40</b>	<b>109.860,58</b>
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	28.909,90	24.312,02
<b>SUPERÁVIT DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>107.168,50</b>	<b>85.548,56</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.869.296,33</b>	<b>4.190.260,98</b>

PASIVO	<i>Ejercicio 02</i>	<i>Ejercicio 01</i>
FONDOS PROPIOS	1.834.730,19	1.749.183,11
ACREEDORES LARGO PLAZO	898.391,96	1.044.797,37
ACREEDORES CORTO PLAZO	1.886.163,96	1.921.681,30
SUPERAVIT	107.168,50	85.548,56
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>4.726.454,61</b>	<b>4.801.210,34</b>

HABER	<i>Ejercicio 02</i>	<i>Ejercicio 01</i>
Ingresos Programas	1.712.141,49	1.722.552,83
Ingresos facturación	1.615.571,64	1.821.988,95
Ingresos cuotas	487.452,54	482.670,20
Ingresos financieros	50.321,52	33.889,23
Variación existencias	0,00	0,00
Ingresos Extraordinarios	3.809,14	129.159,77
<b>TOTAL</b>	<b>3.869.296,33</b>	<b>4.190.260,98</b>









ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



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)

## MODIFICACIONES AL INFORME ANUAL AEC 2002

- En la página 50 dentro del apartado dedicado al Informe Económico del Ejercicio 2002:

	<b>ERRATA</b>	<b>REAL</b>
FONDOS PROPIOS 31/12/2002	344.178,54	1.834.730,19
SUPERÁVIT 2002	107.168,50	107.168,50
<b>TOTAL</b>	<b>451.347,04</b>	<b>1.941.898,69</b>

- En el listado de Miembros Distinguidos en la página 46 falta por incluir a José Luis Villa de la Torre.
- En el listado de vocales del Colegio de miembros colectivos en la página 10 donde dice :Ericsson Infocom España, debería decir, **Ericsson España.**