

The background features abstract, overlapping shapes in shades of light green and light orange. The shapes are semi-transparent and vary in size and orientation, creating a modern, geometric aesthetic. The green shapes are more prominent in the upper and lower right areas, while the orange shapes are concentrated in the lower left.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD
informe anual 2003

■ ÍNDICE

● Carta del Presidente	4
● Informe del Director General	6
● Órganos de Gobierno.....	8
● Plan de Acción 2003	10
Objetivos	10
Sistema de Gestión Integrado: Calidad y Medio Ambiente	12
● Nuestros asociados	13
● Servicios	14
Formación	14
Programa 6 Sigma	15
Información.....	16
- CNIC	16
- CDT	17
- Revista Calidad	19
- Página WEB	20
Certificación de Personas	21
Jornadas y Congresos	22
Publicaciones	25
Club de Directores de Calidad	27
Intercambio de experiencias: Órganos de Trabajo	28
Actuaciones en Desarrollo Sostenible.....	34
● Participación en iniciativas de Calidad	36
Apoyo a la difusión de la Calidad	38
● Proyectos europeos	39
● Nuevos retos	42
● Miembros de Honor y Distinguidos.....	46
● Presidentes de Comités y Secciones.....	48
● Comisión de Certificación del CERPER.....	48
● Informe económico del ejercicio 2003	49

CARTA DEL PRESIDENTE

INFORME DEL DIRECTOR GENERAL

ÓRGANOS DE GOBIERNO

CARTA DEL PRESIDENTE



Estimado asociado:

Resumir en unas pocas líneas el trabajo de todo un año resulta complicado si, como en el caso de nuestra Asociación, se han abierto nuevas perspectivas de actuación que han supuesto un incremento de actividad importante.

La AEC ha trabajado en el desarrollo y prestación de servicios a nuestros asociados, que revierten en beneficios hacia la sociedad, a través de la información, la formación y el intercambio de experiencias sobre nuevos métodos y herramientas de gestión que proporcionan valor añadido a nuestras organizaciones. En este sentido, hay que destacar la importante actuación de la AEC en materia de 6 Sigma, que cuenta con el esquema formativo, la metodología y el apoyo técnico de la American Society for Quality (ASQ), referente internacional en el avance de esta nueva forma de entender la gestión de los procesos, así como con la participación de empresas y profesionales expertos en esta innovadora filosofía.

El área de formación de la AEC se ha revitalizado al producirse durante el 2003 un avance importante en el desarrollo de la formación a distancia, así como de programas de formación a través de Internet (e-learning), lo que ha permitido el acceso de nuestros asociados a la formación, independientemente de su localización geográfica.

El éxito de la realización de 17 eventos en diversas comunidades autónomas a lo largo del año pasado, demuestra la gran capacidad de convocatoria de la AEC en este tipo de actuaciones. Más de 3.100 asistentes a los congresos y jornadas celebrados durante 2003 indican el interés existente por conocer experiencias en el ámbito de la calidad de la gestión, con la participación de representantes de diversas áreas de negocio de las empresas (calidad, medio ambiente, recursos humanos, formación y planificación estratégica, entre otras).

En otro ámbito de actuación, la AEC está participando activamente en foros, tanto nacionales como internacionales, donde se están definiendo las filosofías de gestión y en las que la calidad se está reorientando, superando los conceptos clásicos de Calidad y Excelencia, para tener en cuenta factores intangibles que garanticen la sostenibilidad de la ventaja competitiva, mediante la innovación, la responsabilidad social y la protección del medio ambiente. En este sentido, hay que señalar la participación de nuestra entidad en proyectos como el Pacto Mundial, Savigma, Innoman o el desarrollo del Centro de Difusión Tecnológica, entre otros.

Vamos a iniciar en el año 2004, con mucha ilusión, numerosos proyectos con los que pretendemos difundir y facilitar a las empresas y organizaciones españolas metodologías y herramientas que contribuyan al aumento de la calidad de su gestión, estimulen su creatividad y optimicen la gestión de la innovación, mediante el establecimiento de políticas que favorezcan el desarrollo sostenible. Con esta perspectiva, se va a poner en marcha un ambicioso programa de calidad y competitividad para PYME, con el fin de promover el desarrollo y la implantación de sistemas de gestión de calidad en pequeñas y medianas

empresas como estrategia para su consolidación y mejora de su competitividad en el mercado global, con la colaboración de la Administración y de colectivos empresariales.

La AEC continuará incidiendo en la difusión del Programa 6 Sigma que se ha desarrollado con la colaboración de la ASQ (American Society for Quality). En el ámbito de formación, se finalizará el desarrollo de los cursos de experto europeo en sistemas de gestión de calidad, enfocados hacia la Administración Pública y hacia el sector sanitario.

Por otra parte, nuestra organización ha programado para el año 2004 la celebración de varios eventos sobre sostenibilidad y el desarrollo de actuaciones en diversas comunidades autónomas, en línea con nuestros objetivos.

Esta actuación va en consonancia con el proceso que se está desarrollando en Europa, donde las organizaciones que promueven la mejora de la gestión han recogido los cambios que se están produciendo en su entorno para ofrecer, no sólo a las empresas, sino también a la sociedad en la que desarrollan su labor, una respuesta a las nuevas necesidades. La AEC apoya esta convergencia de objetivos, porque estamos convencidos de que compartir, adaptar y diseminar el conocimiento, ayudando a establecer parámetros que permitan encontrar el punto de intersección entre la protección ambiental y social y su correspondiente actividad económica dentro de las organizaciones, es fundamental para generar valor y encontrar propuestas novedosas e imaginativas que beneficien a la sociedad europea en su conjunto.

Me gustaría también señalar que para la AEC es importante crecer en número de asociados. Por este motivo consideramos fundamental no sólo la fidelización de las personas y organizaciones que forman parte de nuestra Asociación, sino también incidir en el aumento de socios. Debemos seguir con ese espíritu de adelantarnos a nuestro tiempo y continuar apostando por un país competitivo y con visión de liderazgo, en el que la Calidad se presenta como una oportunidad para que las organizaciones se adapten a los cambios del entorno, cada vez más rápidos.

Con el compromiso y el esfuerzo de todos, el éxito de este proyecto común que es la AEC está garantizado, porque esa voluntad y entrega personales de los que participamos en la Asociación Española para la Calidad se refleja en los logros y el cumplimiento de objetivos de nuestra organización.

Dijo Séneca que "no nos falta valor para emprender ciertas cosas porque son difíciles, sino que son difíciles porque nos falta valor para emprenderlas". En la AEC seguiremos avanzando juntos con este espíritu emprendedor que nos permitirá llegar hasta donde nos propongamos.

Jaime Lloret

INFORME DEL DIRECTOR GENERAL



La Asociación Española para la Calidad ha desarrollado durante el año 2003 las líneas de actuación que se recogen más ampliamente en los diferentes apartados de este Informe, conforme al Plan de Gestión aprobado por el Consejo Nacional en su reunión de 16 de junio del pasado año, y en el que se definieron cuatro nuevas líneas estratégicas.

Acorde con las líneas estratégicas establecidas, se ha desarrollado, a lo largo de 2003, un plan de captación y fidelización de asociados, que comenzará a aplicarse durante el año 2004, con el fin de facilitar a nuestros asociados su relación con las distintas áreas de la AEC y que contribuirá, asimismo, a la incorporación de nuevas organizaciones y profesionales a nuestra entidad.

Cabe señalar que en el año 2003, en Asamblea General Extraordinaria, celebrada el 24 de abril, se aprobaron los nuevos Estatutos de la AEC, de acuerdo con la Ley Orgánica 1/2002 de 22 de marzo, reguladora del derecho de asociación, con el fin de adaptar nuestras normas de funcionamiento al marco legal vigente.

La AEC ha continuado desarrollando diferentes actuaciones en las distintas comunidades autónomas con el fin de acercar nuestros servicios a las PYME. Así, en 2003 se han desarrollado 99 cursos en las 17 Comunidades Autónomas dentro del Programa de Formación en Gestión Medioambiental del Ministerio de Ciencia y Tecnología (Programa PROFIT), por el que se han formado 2.400 profesionales de pequeñas y medianas empresas en gestión medioambiental.

También en este área cabe destacar la positiva respuesta a la formación a distancia, desarrollada por la AEC y puesta en marcha durante el 2003. Desde el mes de junio se han formado 216 alumnos a través de este programa, que responde a los criterios de la European Organization for Quality (EOQ) para la certificación de profesionales como Quality System Manager, reconocida en 36 países.

Por otra parte, cabe resaltar la repercusión de las actividades que se han desarrollado en todas las Comunidades Autónomas con motivo de la IX Semana Europea de la Calidad y en las que han participado más de 200.000 personas en nuestro país.

El éxito de asistencia –1.440 profesionales y directivos– a los eventos desarrollados en Andalucía (XIII Congreso de Participación y Mejora), Asturias (VIII Jornadas de Calidad en la Automoción), Castilla y León (Congreso de Excelencia y Calidad de Castilla y León) y País Vasco (Congreso de Confiabilidad), vienen a corroborar la magnífica respuesta que ha tenido la AEC a las actuaciones que ha organizado en distintas regiones españolas.

Durante el 2003 se ha puesto en marcha, con excelentes resultados, la primera edición del programa completo de formación en materia de 6 Sigma con la participación de relevantes empresas, y que será el principio de futuras actividades en cuanto a divulgación y formación en esta metodología.

A lo largo del 2003 nuestra entidad ha desarrollado, de acuerdo con su misión, diversas actuaciones encaminadas hacia la responsabilidad social y la sostenibilidad. La contribución de la AEC en la difusión de este nuevo reto se ha abordado en diferentes sesiones de congresos y eventos, complementándose con el éxito del desarrollo de un ciclo de jornadas sobre medio ambiente y desarrollo sostenible.

Por otra parte, se ha apreciado el año pasado la consolidación y creación de nuevos comités y secciones, generando un aumento del compromiso por parte de los vocales, que se refleja en el incremento de la actividad impulsada por los órganos de trabajo.

También hay que destacar la importancia que está cobrando la página web como canal de comunicación con nuestros asociados y la sociedad en general. Este año, se ha mejorado tanto la imagen como los servicios que la AEC presta a través de Internet, lo cual se ha apreciado en un incremento significativo de visitas y de utilización de servicios (altas de socios, compra de publicaciones, inscripciones en cursos, jornadas y congresos, etc.).

Estas son sólo algunas pinceladas de un trabajo que nace de la voluntad y el compromiso de todos los que conformamos la AEC (asociados, órganos de gobierno, comités y secciones, organismos públicos y privados con los que colaboramos en distintas iniciativas, proveedores, el equipo de personas de la organización, etc.) y que se consolida día tras día, porque juntos conseguimos llegar más lejos y alcanzar metas más altas.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

Tras la convocatoria de elecciones para la renovación del Consejo Nacional, celebrada en el año 2003, y una vez realizado el día 21 de noviembre el escrutinio de votos recibidos, la composición del Consejo Nacional se modifica parcialmente.

COMISIÓN PERMANENTE

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

ANAVAM (3)

BANESTO

BBVA (2)

COATO

COBRA, INSTALACIONES Y SERVICIOS (2)

CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE ZARAGOZA (CEZ)

CORREOS

EADS-CASA

ENRESA

ERICSSON ESPAÑA (1)

ESCUELA UNIVERSITARIA DE ARQUITECTURA TÉCNICA

GENERAL DYNAMICS (1)

HELICSA (3)

INDRA SISTEMAS

INESCOP

INSTITUCIÓN EDUCATIVA SEK (3)

INTA (1)

ISOLUX WAT

ITP (2)

PSA PEUGEOT CITROËN

RENAULT ESPAÑA (1)

RENFE (1)

SGS TECNOS (3)

TELFÓNICA (2)

UNIÓN FENOSA (1)

Colegio de miembros individuales:

Manuel Blanco Miguel

Pablo Culebras Sánchez (1)

Andrés Dassi García

J. Ramón Fernández Cienfuegos

Jaime Lloret Gil (2)

Margarita Sánchez Casares (1)

José Luis Valero Sánchez-Pastor (3)

Colegio de Órganos de Trabajo:

Juan Gomis Cerón

Presidente del Comité para el Desarrollo de la Calidad Total

Palmira López Fresno (2)

Presidenta del Comité de Servicios

Laureano Padilla Jurado

Presidente de la Sección de Automoción

Juan Diego Quesada Bueno (3)

Presidente de la Sección de Industrias Energéticas

Representantes de la Administración

Rafael García Faure

Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación

Juan Francisco Ramírez de Mingo

Ministerio de Ciencia y Tecnología

Francisco J. Illana Salamanca

(hasta octubre de 2003)

Juan Ramón de Miguel Velasco

(desde octubre de 2003)

Ministerio de Defensa

(1) *Consejeros que renuevan*

(2) *Consejeros nuevos*

(3) *Consejeros que finalizan su actividad*

PLAN DE ACCIÓN 2003

NUESTROS ASOCIADOS

SERVICIOS

PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE CALIDAD

PROYECTOS EUROPEOS

NUEVOS RETOS



PLAN DE ACCIÓN 2003

A principios del año 2003, el Consejo Nacional de la AEC llevó a cabo una reingeniería de las líneas estratégicas en las que se fundamenta el Plan de Acción de la AEC. Como resultado de los grupos de trabajo formados, se definieron cuatro nuevas líneas, en las que la AEC basará su estrategia en los próximos años:

- Referente en Calidad y Sostenibilidad
- Presencia en Comunidades Autónomas
- Liderazgo en Formación sobre Calidad y Sostenibilidad
- Apoyo y Colaboración con la Administración Pública

OBJETIVOS

Para desarrollar las cuatro líneas estratégicas anteriores se fijaron una serie de líneas de actuación (objetivos medibles) para el año 2003, cuyo resultado se resume en la matriz que aparece reflejada a continuación 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 describen como:

- Referente en Calidad y Sostenibilidad: para garantizar el mejor servicio a todos los asociados y clientes.
- Presencia en CC.AA.: la AEC pretende acercarse a toda la infraestructura española de la Calidad, con el fin de poder prestar un mejor servicio adaptado a sus necesidades.
- Liderazgo en Formación sobre Calidad y Sostenibilidad: solamente siendo líder la AEC conseguirá proporcionar una formación eficaz y efectiva que aumente la competitividad de sus asociados y clientes.
- Apoyo y Colaboración con la Administración Pública: buscando nuevas oportunidades de colaborar con la Administración Pública que repercutan en beneficio de la calidad y la sostenibilidad de nuestra sociedad.

En la parte superior, se detallan todos los centros, áreas, o departamentos que forman la AEC, además del Órgano de Gobierno que es la Comisión Permanente. En la parte inferior, se encuentran detalladas las líneas de actuación (objetivos) para el año 2003. 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, se esquematiza con los tres signos que se explican a pie de página de la matriz.

MATRIZ - PLAN DE ACCIÓN 2003

				A11	COMISIÓN PERMANENTE		I	I	I	I	A		A			A	A	A	A	I		
				A10	DIRECCIÓN GENERAL	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
				A9	NUEVAS TECNOLOGÍAS		A															
				A8	CINC		A									R	I					
				A7	CONGRESOS		A										R					
				A6	COMUNICACIÓN		A			R												
				A5	DESARROLLO		A		R	I			A								R	
				A4	CERPER		A		I	A	R	I	R	I	I	A		R	I	I		
				A3	CENTRO FORMACIÓN	R	A											I				
				A2	CALIDAD E INTERNACIONAL	A	R				A	R	A	R	R	I	I	I	R	R		
				A1	ADMINISTRACIÓN Y SECRETARÍA (SECRETARÍA GRAL., ADMÓN., ASOCIADOS, O. GOBIERNO, O. TRABAJO, S. GRALES, ...)		I	R														
APOYO Y COLABORACIÓN CON ADMÓN. PÚBLICA	LIDERAZGO EN FORMACIÓN CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	PRESENCIA EN CC.AA	REFERENTE EN CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	ÁREAS OPERATIVAS		OBJETIVOS 2003																
				LÍNEAS ESTRATÉGICAS	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	3 NUEVOS 1 NUEVO	250 SOCIOS 109 NETOS	PLAN DE ACCIÓN EN PROCESO	DISEÑO PROYECTO EN PROCESO	CELEBRAR 2 ACTOS CERRAR 2 ACTOS 1 REALIZADO	4 CCAA CUMPLIDO	30 CURSOS 29 REALIZADOS	3 CONVENIOS 1 REALIZADO	5 NUEVOS PRODUCTOS 2 REALIZADOS, 3 EN PROCESO	2 NUEVAS CUMPLIDO	INFORME EN PROCESO	4 JORNADAS CUMPLIDO	DISEÑO CUMPLIDO	3 AYUNTAMIENTOS EN PROCESO	2 JORNADAS 1 REALIZADA	3 MINISTERIOS CUMPLIDO	
D	C	B	A																			
			C	A1	ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN		↑															
			C	A2	INCREMENTO DE SOCIOS			↑														
			C	A3	REINGENIERÍA ÓRGANOS DE TRABAJO				↑													
C			C	A4	PREMIO CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD					↑												
C		C	C	B1	CONGRESOS EN CCAA						↑											
		C		B2	ESTUDIO POR CCAA							↑										
C	C	C		B3	PROGRAMA FORMACIÓN EN CCAA								↑									
		C	C	B4	ALIANZAS CON ORGANIZACIONES REGIONALES									↑								
C		C		C1	DESARROLLO PRODUCTOS FORMACIÓN										↑							
C		C		C2	METODOLOGÍAS FORMACIÓN											↑						
C				C3	ESTUDIO TENDENCIAS FORMACIÓN												↑					
C		C		C4	JORNADAS SOSTENIBILIDAD													↑				
C	C	C		D1	SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN PYMES														↑			
C	C	C		D2	FORMACIÓN AYUNTAMIENTOS															↑		
C		C	C	D3	JORNADAS PYMES CON AYUNTAMIENTOS																↑	
C				D4	COLABORACIÓN CON MINISTERIOS																	↑

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

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO: CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2003 se ha consolidado el sistema integrado de gestión de la calidad y el medio ambiente, por lo que la AEC certificará su Sistema de Gestión Medioambiental basado en ISO 14001, en el primer trimestre de 2004.

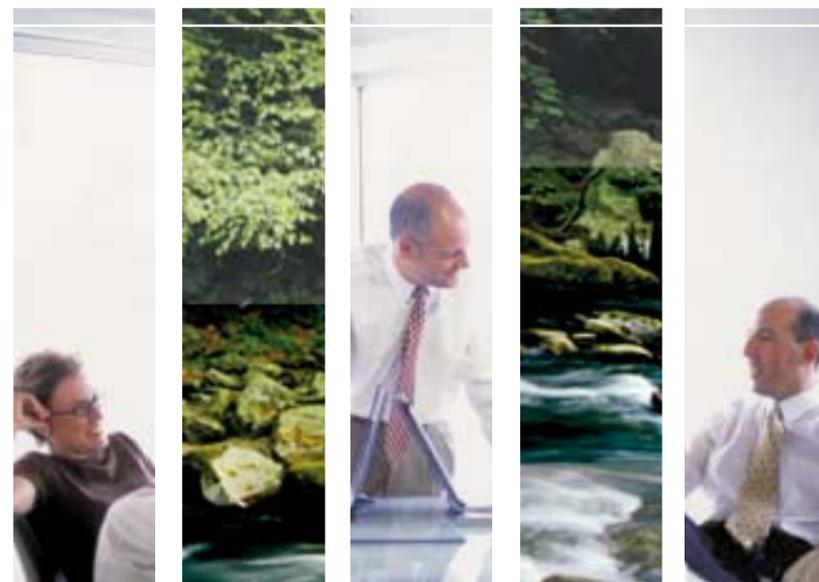
Como punto fuerte de nuestro Sistema de Gestión Integrado se destaca la orientación al cumplimiento de las expectativas de los clientes, no sólo a través de la encuesta de satisfacción del asociado, sino a través de encuestas que, de forma continua, se realizan en las diferentes áreas que componen la AEC.

Respecto a nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, 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 separación 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 nuestro compromiso con la calidad y el medio ambiente son las reuniones trimestrales del Comité de Calidad y Medio Ambiente, constituidas por el director general y los responsables de las áreas de la AEC. El esfuerzo de todo el personal de la Asociación avanza en la búsqueda de la mejora continua, reflejada en la medición trimestral y posterior análisis de todos los indicadores de proceso de nuestros servicios.

En el año 2003, se ha acometido también la evaluación basada en la guía de evaluación según ISO 9004:2000. Actualmente, los datos obtenidos se encuentran en proceso de análisis.

La preocupación por la calidad y el medio ambiente está presente en todos los ámbitos de la AEC con el fin de ofrecer el mejor servicio posible a todos nuestros clientes a partir de la buena gestión interna de la Asociación, siendo constantes las reuniones de puesta en común de todo el personal, con las que se fomenta la comunicación interdepartamental.



NUESTROS ASOCIADOS

El número de empresas y organismos públicos y privados asociados a la AEC –miembros colectivos– alcanzó la cifra de 1.446 el año 2003, además de los 1.289 profesionales que, a título personal –miembros individuales–, forman parte de esta Asociación. Respecto al tipo de empresas que forman parte de la AEC, un 79,7% tienen menos de 250 empleados.



En los siguientes gráficos se muestra la evolución de los miembros individuales (gráfico 1) y de los miembros colectivos (gráfico 2) entre 1999 y 2003. El tercer gráfico muestra la distribución de los miembros colectivos por tamaño de empresa.

Gráfico 1. Evolución miembros individuales (1999-2003)

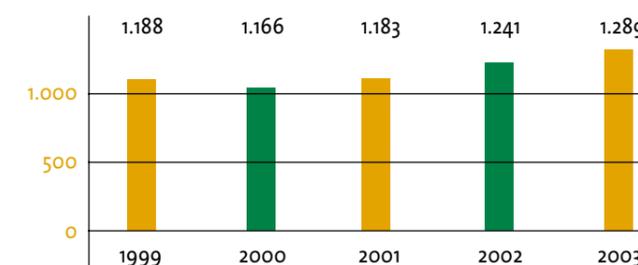


Gráfico 2. Evolución miembros colectivos (1999-2003)

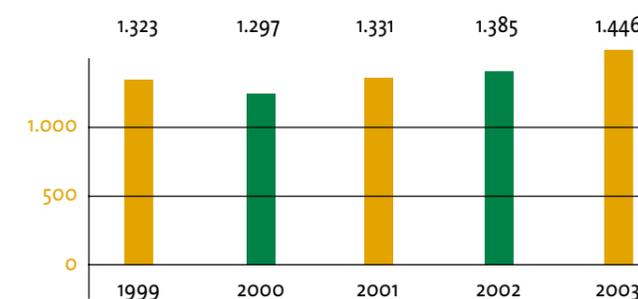
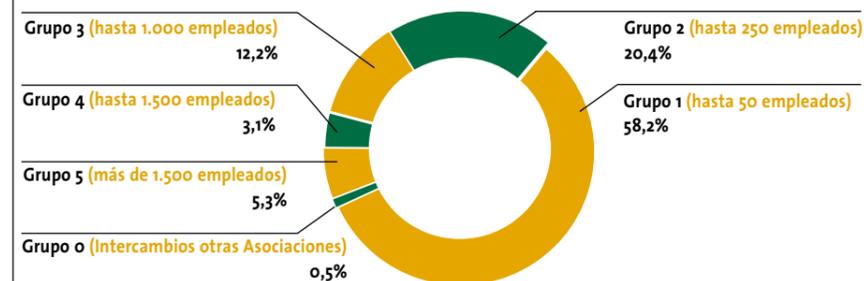


Gráfico 3. Miembros colectivos por número de empleados



Para la AEC, la consolidación y crecimiento del número de sus asociados es un objetivo prioritario, por lo que se ha desarrollado a lo largo del 2003 un plan que permita captar las necesidades de nuestros clientes y poder así satisfacer sus expectativas a través de unos servicios adecuados, dinámicos y flexibles.

SERVICIOS

El apoyo de nuestros clientes al desarrollo de nuestra actividad ha fomentado los positivos resultados de la misma durante el año 2003, y nos permite proyectar la mirada hacia nuevos retos en la línea de la mejora continua, esencia de nuestro desarrollo como organización.

FORMACIÓN

La actividad del Centro de Formación durante el año 2003 se define por los 5.230 profesionales formados en las áreas de calidad y medio ambiente, en los 289 cursos organizados. La valoración global de los cursos continúa siendo muy positiva, situándose en 7,9 puntos sobre 10. Los ponentes del Centro han obtenido una valoración media de 8,6 sobre 10, lo cual indica el nivel que la AEC exige a su cuadro de profesores.

La AEC ha colaborado en el año 2003 con el Ministerio de Ciencia y Tecnología en varias iniciativas dentro del marco del Programa de Fomento de la Investigación Técnica (PROFIT). En este marco, se han realizado durante este año 99 cursos presenciales sobre gestión medioambiental en las 17 comunidades autónomas, con la colaboración de 200 expertos como ponentes. En estos cursos han participado más de 2.400 alumnos, en su mayoría trabajadores de PYME industriales.

En cuanto al diseño e impartición de programas de formación a medida para empresas, hay que señalar que 67 empresas y organismos, públicos y privados, algunas de las cuales se especifican a continuación, han confiado en la AEC para el diseño y desarrollo de programas *in company*.

Aeroquip Ibérica, S.A. · Eaton · Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Tenerife · Campofrío Alimentación, S.A. · Centro de Informática de Gestión (Ciges) del Ejército del Aire · Chm. Hormigones Martínez · Cía. Española de Petróleos, S.A. · Refinería de Gibraltar · Compañía Electrónica del Automóvil, S.A. · Ecoembalajes España, S.A. · Ericsson España, S.A. · Correos S.A. · Fábrica Nacional de Moneda y Timbre · Fundación Consejo Regulador Denominación Origen Miel de La Alcarria · Hospital Virgen de La Poveda · Icsa · Industrias del Cuarzo, S.A. · Industrias Rocar - Cayro, S.A. · Induyco, S.A. · Institución Sek, S.A. · Instituto Tecnológico de Canarias, S.A. · Metro de Madrid, S.A. · Ministerio de Defensa · Oami · Peguform Ibérica, S.A. · Renfe · Tirme, S.A. · Valeo Sistemas Eléctricos, S.L.

Por otra parte, la AEC ha continuado desarrollando actividades de formación con la metodología de clase virtual para funcionarios de Latinoamérica, con el apoyo del Banco Mundial a través de la Red Global de Aprendizaje para el Desarrollo. Durante el ejercicio 2003 han participado 11 países que han valorado de forma muy positiva la metodología utilizada y la labor de los tutores que la AEC ha asignado a este programa.

También dentro de este nuevo ámbito de actuación, hay que destacar el desarrollo de seis programas de formación en calidad y medio ambiente a través de Internet, lo que permitirá eliminar barreras geográficas para todos aquellos profesionales que deseen acceder a una formación en las áreas de calidad y medio ambiente de forma eficaz y práctica, avalada por una dilatada experiencia.

Con el afán de ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes, a lo largo del año 2003 se han firmado convenios de colaboración en materia de formación con las siguientes entidades:

- Club de Marketing de La Rioja
- EOI (Escuela de Organización Industrial)
- Instituto Tecnológico de Canarias

PROGRAMA 6 SIGMA

Durante el año 2003 la AEC ha desarrollado la primera edición del programa completo de formación en materia de 6 Sigma, realizado durante el último trimestre del año.

Este programa de formación ha sido posible en virtud al convenio establecido entre nuestra Asociación y la ASQ (American Society for Quality), líder mundial en formación en esta metodología, mediante el cual la AEC tiene la capacidad de utilizar el material didáctico de la ASQ.

Para llevar a cabo una iniciativa de estas características, la AEC ha alcanzado igualmente un convenio de colaboración con ENUSA, quien aporta los conocimientos técnicos y la experiencia en el uso de esta metodología para la mejora de sus procesos operativos y de gestión, después de años de utilización con excelentes resultados.



Mediante esta iniciativa, la AEC pone al alcance de las organizaciones de nuestro país el uso de una metodología que se ha mostrado altamente útil y rentable para numerosas empresas de todo el mundo (General Electric, Motorola, DuPont, Sony, etc.), en las mejores condiciones y con las más altas garantías de éxito, gracias a la utilización de un material didáctico y una filosofía pedagógica líderes a escala mundial y a la participación como ponentes de profesionales certificados *Master Black Belt* con años de experiencia en el desarrollo de proyectos 6 Sigma en sus organizaciones.

INFORMACIÓN

CENTRO NACIONAL DE INFORMACIÓN DE LA CALIDAD (CNIC)

En el 2003 el número total de consultas recibidas en el CNIC sobre Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Responsabilidad Social ha superado ya las 24.000.

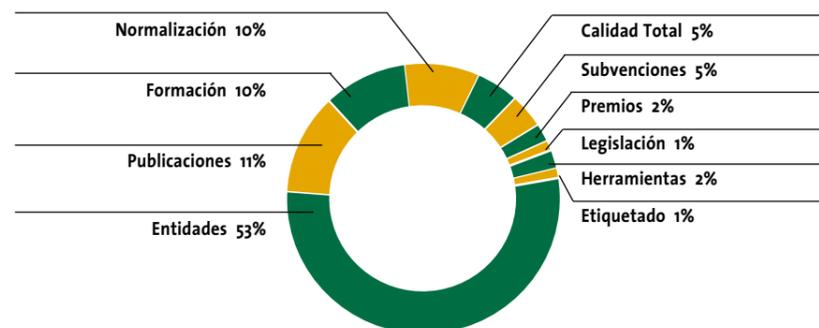
Este año se han recibido y resuelto 2.545 consultas por parte de los técnicos del CNIC, lo cual indica claramente que este servicio de la AEC sigue siendo un referente al que acuden tanto empresas como profesionales españoles y extranjeros para obtener información variada.

Es importante señalar que el 91% de las consultas que se reciben, son resueltas en menos de 10 días. Anteriormente, el plazo máximo de resolución de consultas era de 15 días, se decidió modificar este plazo reduciéndolo a 10 días, como proceso de mejora continua, ya que para el Centro es fundamental la satisfacción de sus usuarios, y los plazos de resolución de las consultas son un indicador importante para la mejora de su funcionamiento.

De los más de 1.200 usuarios que han contactado con el Centro en este año, el 70,24% han sido empresas y el 29,75% profesionales y particulares. En relación con las empresas que se dirigen al CNIC en busca de apoyo técnico, más del 70% son PYME.

A continuación se presenta un gráfico donde se representa el tipo de información solicitada por nuestros usuarios:

Consultas por tipo de Informes



La información sobre asociaciones, entidades de certificación, entidades consultoras, entidades de acreditación, entidades certificadas, etc., continúa siendo la más demandada por los clientes del CNIC.

Otro aspecto destacable es la evolución de la informatización de la hemeroteca de la AEC, que gestiona y mantiene el CNIC. Actualmente cuenta con 1.003 ejemplares de revistas técnicas y especializadas en los ámbitos de la calidad y del medio ambiente, y más de 5.000 artículos en su índice. Es, sin duda, una fuente fundamental de información a través de la cual se percibe la evolución en estos campos.

Además, el CNIC ha desarrollado otras actividades como:

- Elaboración de artículos técnicos de divulgación para diversas revistas económicas y especializadas, en los que se da respuesta a las preguntas más frecuentes que se reciben en el CNIC o de mayor interés en el momento.
- Participación en la elaboración de textos destinados a cursos de formación, así como en su impartición, tanto presencial como on line y a distancia, constituyendo una nueva línea de actuación, reciclaje y adquisición de nuevos conocimientos para todos los profesionales de este área de la AEC.
- Apoyo al resto de la Asociación en distintos proyectos que se han desarrollado a lo largo del presente año, como la revisión y actualización de la documentación técnica del Premio Príncipe Felipe a la Calidad Industrial, elaboración de la Guía para la aplicación de la Norma ISO 9004:2000, en colaboración con otras entidades, actualización de procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la AEC, realización de auditorías internas a dicho sistema, etc.

CENTRO DE DIFUSIÓN TECNOLÓGICA (CDT)

El Centro de Difusión Tecnológica (CDT) nace en el 2002 a partir de una iniciativa de la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica.

Este Centro presta servicios de apoyo a las PYME de la Comunidad de Madrid, 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 ha proporcionado a las empresas madrileñas, especialmente a las PYME, un acercamiento a nuevos modelos de gestión que les permite aumentar su competitividad en el mercado.

Entre las actividades desarrolladas por el CDT este año, cabe destacar:

- La elaboración y difusión del Boletín Virtual del CDT, en el que se integran noticias de interés y actualidad, así como bibliografía, cursos de formación, páginas web interesantes, etc. Este boletín tiene carácter mensual y se envía a través de Internet a los suscriptores. La elaboración del Boletín supone una búsqueda constante de novedades, últimas noticias, publicaciones, normativa, legislación, etc., y una selección de las noticias y aspectos más actuales e interesantes.
- Gestión de información sobre aspectos innovadores y competitivos en el ámbito de la calidad, medio ambiente, sistemas de información, etc.
- Diseño, elaboración y desarrollo de la herramienta de autodiagnóstico de sistemas de gestión de calidad conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2000, compuesto por 50 preguntas, de acuerdo con los capítulos de esta norma.

Esta herramienta permite a las empresas que evalúen el estado en que se encuentran respecto a la gestión de calidad. Además, es una herramienta de fácil uso puesto que, para que la persona que realice el autodiagnóstico se centre en los aspectos de cada pregunta, se acompañan de una serie de evidencias, a modo de ejemplo, para que pueda ser utilizada no sólo por técnicos de calidad, sino también por otros profesionales de la organización conocedores de la gestión de la empresa.

- Planificación del diseño de la herramienta de autodiagnóstico medioambiental para empresas. La gran acogida que ha tenido la herramienta de autodiagnóstico de sistemas de gestión de calidad entre las empresas ha hecho ver la necesidad de desarrollar otra herramienta complementaria, con el fin de que las empresas tengan la posibilidad de realizar un autodiagnóstico de estos dos importantes ámbitos de la gestión empresarial.

Para su desarrollo se ha tenido en cuenta la serie normativa UNE-EN ISO 14001 y el Reglamento EMAS II, para que pueda ser utilizada tanto por organizaciones que quieran certificarse, como por aquellas que tengan un certificado basado en cualquiera de estos dos textos normativos.

- Colaboración con otros puntos de la red de Centros de Difusión Tecnológica, como es el CDT de la Federación de Municipios y Provincias de Madrid, para el desarrollo de actuaciones de implantación de sistemas de gestión de la calidad en las entidades locales que se adhieran a dicho proyecto.

Se ha diseñado y elaborado, para una primera fase de este proyecto, una herramienta de autodiagnóstico de sistemas de gestión de calidad totalmente orientado hacia la administración pública, puesto que este sector de actividad posee

características propias que merecen un estudio pormenorizado, siendo necesaria la elaboración de una nueva herramienta donde se han recogido todas las especificaciones de este sector.

- Realización de diagnósticos a empresas PYME, por personal técnico del CDT, para detectar tanto puntos fuertes como áreas de mejora de sus sistemas de gestión de la calidad, a través de visitas a las instalaciones de estas empresas.

Estas visitas pueden ser solicitadas por empresas madrileñas que bien deseen obtener una visión externa del estado de su sistema de gestión de calidad, o bien quieran implantar un sistema y necesiten un primer acercamiento a la materia, a través de un análisis de la situación en la que se encuentran y una posterior planificación de las actividades a desarrollar para implantar un sistema de gestión.

REVISTA 'CALIDAD'

La revista Calidad ha sido el servicio mejor valorado por los asociados en los últimos años, tanto en cuanto al grado de interés como en cuanto a la satisfacción con el mismo. No obstante, y con el fin de detectar áreas de mejora, se ha realizado una encuesta específica sobre este servicio que presta la AEC. El análisis de los resultados permitirá en el año 2004 establecer un plan de actuación para ofrecer una publicación más adecuada a las necesidades de nuestros clientes.

Durante el año 2003 se han publicado nueve números de la revista Calidad, de los cuales cuatro han contenido especiales sobre los actos que han marcado la actividad de la AEC durante el año: Congreso de Excelencia y Calidad de Castilla y León (marzo-abril), XIII Congreso de Participación y Mejora (mayo), VIII Jornadas de la Calidad en la Automoción (octubre) y la IX Semana Europea de la Calidad (noviembre).

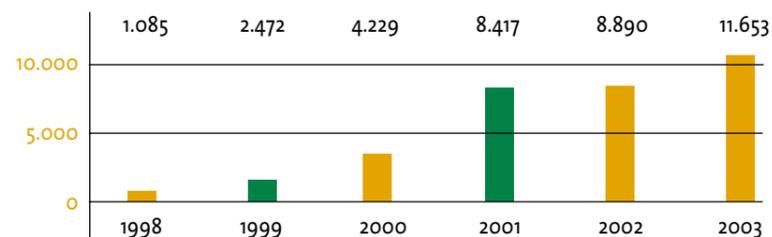


PÁGINA WEB

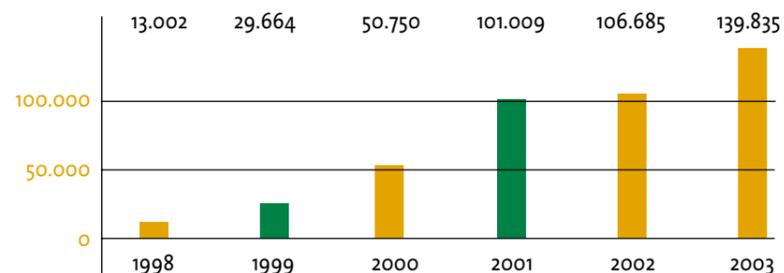


Durante 2003 ha continuado el aumento de visitas a nuestra página web, incrementándose en un 30% con respecto al año anterior. La actualización constante de contenidos a través de la página principal, convierte a nuestra web en un canal de información dinámico y versátil, de fácil acceso tanto para nuestros asociados como para la sociedad en general. En los siguientes gráficos se refleja este importante aumento de visitas a la página web de la AEC.

Evolución de visitas en la página web de la AEC (Media nº de visitas por mes)



Evolución de visitas en la página web de la AEC



Para facilitar la navegación en la web, se ha modificado la estructura de la página de inicio y se ha creado un mapa de la web. Se han reorganizado algunas zonas, como la de formación, con el fin de mejorar los contenidos y facilitar la búsqueda de la información.

Asimismo, se han desarrollado páginas específicas de nuevos campos de actuación de la AEC, como la del Centro de Difusión Tecnológica, se ha creado una sala de prensa, se ha añadido información sobre cada comité y sección perteneciente a la AEC y, cabe destacar, que se ha incrementado en un 200% el número de documentos de interés disponibles.

Por otra parte, durante el año 2003 se han realizado a través de la web diversas encuestas con el fin de evaluar la situación de las empresas españolas respecto a la calidad, grado de implantación de sistemas, interés por la innovación, cultura de calidad, valoración de nuestros servicios, etc.

CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

En el año 2003, los hitos más importantes del Centro de Registro y Certificación de Personas (CERPER) han sido los siguientes:

- Se incorporaron a la Comisión de Certificación, en el Grupo de Miembros Individuales, José Luis Ortiz e Ignacio Tejero. Se incorporó asimismo a este Grupo Juan Diego Quesada, que pertenecía al Grupo de Representación del Consejo Nacional de la AEC.
- ENAC, después de realizar las correspondientes auditorías, ha mantenido la acreditación del Centro para la certificación de personas en los ámbitos de calidad y medio ambiente.
- Dentro de las actividades en el plano internacional, se han realizado dos evaluaciones para certificación en AFNOR (Francia).
- Se ha creado una Bolsa de Empleo, como servicio gratuito y exclusivo para las personas certificadas.

En cuanto a las actividades realizadas, cabe reseñar que se han reconocido 11 programas de formación como válidos para cumplir el requisito de formación que se exige para la certificación.

Asimismo, se han realizado 20 evaluaciones para la certificación de personas según el esquema de la EOQ, a las que se presentaron 325 candidatos. De estas evaluaciones, 15 se realizaron fuera de Madrid. Por otra parte, han revalidado sus certificados 73 profesionales.



La evolución anual acumulada de los certificados se refleja en la siguiente tabla:

Año	Calidad	Medio Ambiente	TOTAL
1997	146	-	146
1998	323	-	323
1999	612	18	630
2000	911	54	965
2001	1.254	70	1.324
2002	1.468	205	1.673
2003	1.639	308	1.947

JORNADAS Y CONGRESOS

Una de las actividades más significativas de la AEC es la organización de congresos, jornadas técnicas y conferencias. Durante el año 2003 se han celebrado un total de 17 actos que detallamos a continuación:

● Congreso de Excelencia y Calidad de Castilla y León

- Fecha: 6 y 7 de marzo
- Lugar: Palacio de Congresos y Exposiciones de Salamanca
- Lema: Una estrategia para nuestro futuro
- Número de asistentes: 740
- Organizada por: AEC y Junta de Castilla y León, a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios y la Agencia de Desarrollo Económico.
- Patronos: Caja Duero, Collosa, Grupo Antolín, ENUSA, Renault España, Telefónica y Zitec.
- Promotores: AENOR, Acta CyL, AVEMA, Azucarera Ebro, Bekaert, Campofrío, Correos, Enac, Firestone, Grupo Siro, Helios, O-Kyaku, PriceWaterhouseCoopers, Renfe, SGS y Soluziona.

● Jornada sobre Criterio 8: Responsabilidad Social y Sostenibilidad

- Fecha: 11 de marzo
- Lugar: Sede de Siemens. Tres Cantos (Madrid)
- Número de asistentes: 45
- Organizada por: Sección de Industrias Energéticas
- Con el patrocinio de: Siemens

● Jornada de Excelencia en Calidad del Software

- Fecha: 20 de mayo
- Lugar: Museo del Ferrocarril de Madrid
- Número de asistentes: 40
- Organizada por: Comité de Software
- Con la colaboración de: BearingPoint Solutions, Coritel BPM, GMV, Itevelesa y Renfe.

● XIII Congreso de Participación y Mejora

- Fecha: 12 y 13 de junio
- Lugar: Palacio de Congresos de Cádiz
- Lema: Las personas, valor seguro
- Número de asistentes: 390
- Organizado por: Comité de Participación y Mejora de la AEC
- Con el apoyo de: Ministerio de Ciencia y Tecnología, Junta de Andalucía y Ayuntamiento de Cádiz.
- Con el patrocinio de: CEPSA, Correos, EADS CASA, Philips, Renfe y Unión Fenosa.
- Con la colaboración de: Airbus, Caja de Ahorros del Mediterráneo e Instituto Andaluz de Tecnología.



● Jornada sobre Experiencias Prácticas en la Autoevaluación de la Gestión Empresarial

- Fecha: 26 de junio
- Lugar: Sede de Repsol YPF. Madrid
- Número de asistentes: 60
- Organizada por: Sección de Industrias Energéticas
- Con el patrocinio de: Repsol YPF

● V Congreso de Confiabilidad

- Fecha: 9 y 10 de octubre
- Lugar: Palacio Miramar. San Sebastián
- Lema: Gestión y Mejora Continua de la Confiabilidad en el Sector Industrial
- Número de asistentes: 60
- Organizado por: Comité de Fiabilidad, con el patrocinio de IDEKO

● Jornada sobre Responsabilidad Corporativa

- Fecha: 16 de octubre
- Lugar: Madrid
- Número de asistentes: 65
- Organizada por: AEC
- Con el apoyo de: Ministerio de Ciencia y Tecnología
- Con el patrocinio de: AENOR, BVQI, Renfe y Unión Fenosa

● Jornada sobre Gestión de Sostenibilidad en la Empresa

- Fecha: 23 de octubre
- Lugar: Madrid
- Número de asistentes: 70
- Organizada por: AEC
- Con el apoyo de: Ministerio de Ciencia y Tecnología
- Con el patrocinio de: AENOR, BVQI, Renfe y Unión Fenosa



● Jornada sobre Uso Sostenible de los Recursos

- Fecha: 30 de octubre
- Lugar: Madrid
- Número de asistentes: 45
- Organizada por: AEC
- Con el apoyo de: Ministerio de Ciencia y Tecnología
- Con el patrocinio de: AENOR, BVQI, Renfe y Unión Fenosa

● Jornada sobre Implicaciones de la IPPC en la Empresa

- Fecha: 6 de noviembre
- Lugar: Madrid
- Número de asistentes: 65
- Organizada por: AEC
- Con el apoyo de: Ministerio de Ciencia y Tecnología
- Con el patrocinio de: AENOR, BVQI, Renfe y Unión Fenosa

● Acto Conmemorativo de la IX Semana Europea de la Calidad

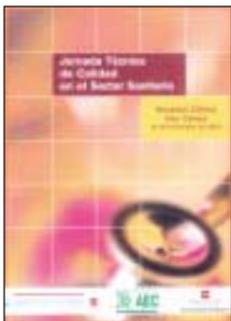
- Fecha: 13 de noviembre
- Lugar: Palacio Municipal de Congresos. Madrid
- Lema: Calidad en el entorno laboral: hazlo realidad
- Número de asistentes: 670
- Presidente de Honor: S.A.R. el Príncipe de Asturias, D. Felipe de Borbón y Grecia
- Organizado por: AEC
- Con el apoyo de: Ministerio de Ciencia y Tecnología, Comunidad de Madrid y Ministerio de Economía.
- Con el patrocinio de: AENOR, Atlantic Copper, Banesto, BBVA, ENAC, General Electric, Indra, Makeateam, MSD, Metro de Madrid, Microdeco, Paradores de Turismo de España, Renfe, Repsol YPF, Telefónica y Unión Fenosa.

● Jornada Técnica de Calidad en el Sector Sanitario

- Fecha: 14 de noviembre
- Lugar: Hospital Clínico San Carlos. Madrid
- Número de asistentes: 165
- Organizada por: Grupo de Trabajo de Salud
- Con el patrocinio de: Agencia Lain Entralgo y Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid

● Jornada sobre los Indicadores en la Gestión del Software

- Fecha: 19 de noviembre
- Lugar: Auditorio Alcatel. Madrid
- Número de asistentes: 100
- Organizada por: Comité de Software
- Con el patrocinio de: Alcatel



● Jornada Técnica de Calidad en Hostelería y Turismo

- Fecha: 19 de noviembre
- Lugar: Hotel Confortel. Madrid
- Número de asistentes: 25
- Organizada por: Grupo de Trabajo de Hostelería y Turismo
- Con el patrocinio de: Confortel

● Jornada sobre Calidad en los Sistemas de Gestión: Herramienta Empresarial

- Fecha: 21 de noviembre
- Lugar: Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Industriales de Madrid
- Número de asistentes: 80
- Organizada por: Comité para el Desarrollo de la Calidad Total
- Con el patrocinio de: COITIM, FIT, Strategy&Focus

● VIII Jornadas de Calidad en la Automoción

- Fecha: 27 y 28 de noviembre
- Lugar: Instalaciones de La Granda. (Aceralia). Avilés
- Número de asistentes: 250
- Organizadas por: Sección de Calidad en la Automoción
- Con el patrocinio de: Aceralia Grupo Arcelor, AENOR, Applus, Bureau Veritas, Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Avilés, Consejo Superior del Colegio de Ingenieros de Minas, Chemetall Hispania, Gestamp Automoción, Gonvarri Industrial, Grupo Antolín, Grupo Galgano, IDEPA, Inergy Automotive Systems, ITMA, Iveco Pegaso, Lab Radio, Mecaplast Ibérica, ArvinMeritor, Mercedes-Benz España, Nagares, Peugeot Citroën Automóviles España, Saint Gobain Cristalería, Seat, Sinterstahl Asturias, TRW Fábrica de Burgos y Outsourcing Integral Services

● Jornada sobre PECAL Serie 2000. Nuevo enfoque

- Fecha: 4 de diciembre
- Lugar: Carpa Espacial del INTA. Torrejón de Ardoz (Madrid)
- Número de asistentes: 240
- Organizada por: Sección de Industrias y Servicios para la Defensa y Ministerio de Defensa
- Con el patrocinio de: INTA (Instituto Nacional de Técnica Aeroespacial)

PUBLICACIONES

En el año 2003 ha comenzado la comercialización en exclusiva, en nuestro país, de la serie de publicaciones *Memory Jogger* desarrolladas por la organización norteamericana Goal QPC y de las que se han vendido en todo el mundo más de 8 millones de ejemplares. El formato de manual de bolsillo hace a estas publicaciones muy sencillas y fáciles de manejar. Los temas que se abordan están relacionados con la gestión y mejora de la calidad: como son ISO 9000:2000, trabajo en equipo, 6 Sigma, *Lean Enterprise*, etc.



Por otra parte, se han editado distintas publicaciones a lo largo del año 2003. Cabe señalar, como iniciativa innovadora, la edición de la publicación *Gestión del Conocimiento y Calidad Total*, realizada de forma conjunta con la editorial Díaz de Santos, y en la que se estudia en profundidad de qué forma interactúan y de qué manera optimizar la utilidad para la organización de la aplicación conjunta de estas metodologías.

Además de esta coedición, distintos comités y secciones han elaborado publicaciones que han sido editadas por la AEC durante el año 2003. Estas publicaciones son las siguientes:

- *Cómo Medir la Satisfacción del Cliente*, publicación elaborada por el Comité para el Desarrollo de la Calidad Total, que aborda de una forma práctica y sencilla las distintas alternativas que se presentan para obtener una medida del grado de cumplimiento de expectativas de los clientes y su satisfacción o insatisfacción. Además, se incluyen ejemplos prácticos, técnicas de muestreo, técnicas estadísticas y todo tipo de informaciones relevantes en esta materia.

- *Métodos Estadísticos para la Gestión de la Calidad de los Servicios*. En esta publicación se hace un repaso práctico y útil de las distintas técnicas estadísticas aplicables a la gestión y control de los procesos de la organización, indicadores de gestión, etc.

Debido a que el interés que han despertado estas dos publicaciones ha superado las expectativas iniciales de la AEC, ha sido necesario realizar distintas reediciones de las mismas para atender la demanda generada.

- *Herramientas para Grupos de Participación*, desarrollada por el Comité de Participación y Mejora, en la que se recogen las herramientas de la gestión de la Calidad Total más relevantes y comúnmente utilizadas. Para cada una de las herramientas, se muestra qué es, para qué sirve, dónde se utiliza y cómo se aplica, indicando paso a paso la forma de utilización de las mismas.

- *Catálogo de Anomalías Generadas en Procesos Textiles* realizada por la Sección Textil de la AEC, en la que se recogen los posibles defectos que pueden presentar los tejidos, en los distintos procesos de hilatura, tisaje, tintura, estampación, acabado, bordado, confección o uso.

- *Guía para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de los Clientes*. Esta publicación estudia la naturaleza de las fuentes de insatisfacción de los clientes y, por otra parte, facilita el proceso de retroalimentación de esta información dentro de la propia organización en dos ámbitos: satisfacción del cliente y mejora de procesos. Además, incluye recomendaciones y ejemplos reales para la gestión de quejas y reclamaciones de los clientes.

Por otra parte, durante el año 2003 se ha llevado a cabo la reedición de distintas publicaciones como: *Costes de Calidad*, *Guía para la Realización de Auditorías Medioambientales en las Empresas*, *Guía del Sistema de Autocontrol Medioambiental en la Industria Láctea*, *Jornada sobre ISO 9000 en la Pyme Alimentaria*, *Jornada sobre Gestión Medioambiental en la Industria Alimentaria*.

También, se han diseñado y editado dos nuevos carteles acerca de la importancia de la comunicación interna en la organización y de la gestión de los residuos, y que ya forman parte del Catálogo de Carteles de Motivación hacia la Calidad de la AEC.

CLUB DE DIRECTORES DE CALIDAD

Durante el año 2003 ha ido aumentando el número de miembros del Club de Directores de Calidad, alcanzándose el número de 429 miembros.

Durante este año, se ha habilitado en la página web de la AEC un área de acceso restringido para los integrantes del Club en la que, tras introducir un *login* y un *password*, (clave y contraseña), se tiene acceso a los distintos servicios que se ofrecen, como son:

- Un Foro de discusión para el intercambio de comentarios, opiniones, experiencias,...
- La relación de las convocatorias de reuniones del Club.
- Un extenso fondo documental que incluye las actas de las reuniones celebradas, artículos aparecidos en prensa, ponencias expuestas en los congresos organizados por la AEC, etc.
- Los contenidos de los 15 boletines virtuales enviados hasta el momento a los miembros del Club.

Mediante la creación de este área exclusiva para el Club, se ha pretendido facilitar al máximo el intercambio de experiencias e información entre sus miembros y permitir una vía de comunicación ágil y cómoda para todos ellos.



INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS. ÓRGANOS DE TRABAJO

Los representantes de las empresas y organizaciones que forman parte de las secciones y los comités de la AEC comparten sus experiencias para comprender y avanzar en técnicas y herramientas de gestión, con lo que aportan a sus organizaciones un valioso apoyo en la toma de decisiones.

A lo largo del 2003 se han puesto en marcha la Sección de Hostelería y Turismo y la Sección de Salud, así como los Comités de Servicios y Software. Por tanto, la AEC cuenta actualmente con 9 Secciones (Alimentación, Automoción, Calidad en la Educación, Construcción, Hostelería y Turismo, Industrias Energéticas, Industrias y Servicios para la Defensa, Salud y Textil) y 9 Comités (Asesor, Confiabilidad, Desarrollo de la Calidad Total, Gestión del Conocimiento, Metrología, Participación y Mejora, Seis Sigma, Servicios y Software).

Reuniones Secciones 2003

	Plenarias	Grupos de Trabajo
Alimentación	4	-
Automoción	5	-
Construcción	4	12
Defensa	3	14
Educación	4	8
Hostelería y Turismo	5	-
Industrias Energéticas	3	7
Textil	3	10
Salud	5	-
TOTAL	36	51

Reuniones Comités 2003

	Plenarias	Grupos de Trabajo
Asesor	6	-
Desarrollo de la Calidad Total	4	14
Confiabilidad	4	-
Gestión del Conocimiento	6	-
Metrología	5	9
Participación y Mejora	9	-
6 Sigma	4	9
Servicios	7	-
Software	6	-
TOTAL	51	32

Durante el año 2003, se han celebrado elecciones a la presidencia de distintos comités y secciones, conforme al Reglamento de Régimen Interior. Se indican a continuación los Órganos de Trabajo que han celebrado elecciones y las personas que han resultado elegidas como presidentes:

Sección de Industrias y Servicios para la Defensa: Luis Estaire, representante de GENERAL DYNAMICS

Sección Textil: Josep M^a Ávila, representante de ANTEX, S.A.

Comité Asesor: Alberto Urriaga, Miembro de Honor de la AEC

Comité de Gestión del Conocimiento: Javier Domínguez, representante de ASECAL

Comité de Servicios: Palmira López, representante de RACC

Comité de Software: Francisco Ogalla, representante de RENFE

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

Secciones:

● ALIMENTACIÓN

ARTÍCULOS PUBLICADOS

- "Manipuladores de alimentos". Revista Alimentación, Equipos y Tecnología.
- "Manipuladores de alimentos en la restauración". Revista de Gestión de Hoteles.
- "Análisis sensorial: conceptos y herramientas". Revista de Gestión de Hoteles.

PARTICIPACIÓN EN CURSOS

- "Gestión de la calidad en la industria alimentaria". Universidad de Zaragoza.
- "Control de la calidad y conservación de alimentos". Universidad Politécnica de Madrid.
- "Master de Cervecería" Universidad Politécnica de Madrid – Cerveceros de España.

PARTICIPACIÓN EN JORNADAS

- "Seguridad Alimentaria" IFEMA.
- "Gestión de la calidad, seguridad alimentaria y medio ambiente" FENIL.

OTRAS ACTIVIDADES

Participación en un proyecto de investigación sobre "La trazabilidad en Europa: una visión internacional". CPRA (Italia)

● **AUTOMOCIÓN**

PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE CALIDAD

Se ha realizado una encuesta en la automoción española para conocer cómo se gestionan las reclamaciones de los clientes en post-venta. A tal efecto, han presentado sus sistemas de gestión tres constructores (Nissan, Ford y Seat) y dos proveedores (Robert Bosch y Grupo Antolín).

PARTICIPACIÓN EN ACTOS DE CALIDAD

Jornadas de trabajo en Visteon (Medina de Rioseco) el 27 de febrero, en Ames (Barcelona) el 25 de abril, en Frap Behr (Tarragona) el 19 de junio y el 7 de octubre en Robert Bosch (La Carolina). En el desarrollo de las mismas, las empresas anfitrionas mostraron a los asistentes a las mismas sus instalaciones y su proceso productivo.

PUBLICACIONES

Está en marcha una publicación sobre las 20 Herramientas de la Calidad más universales. Se prevé terminar en el año 2004.

PREMIOS Y CONCURSOS DE CALIDAD

Se ha fallado el premio Q-INNOVAUTO 2002 para reconocer las innovaciones en Calidad más interesantes y se han entregado los tres premios en las VIII Jornadas de Calidad en la Automoción, así como dos menciones especiales.

OTRAS ACTIVIDADES

Con motivo de la celebración de las VIII Jornadas de Calidad, se han organizado visitas a las fábricas de Aceralia, Saint-Gobain y Tenneco Automotive.

● **CONSTRUCCIÓN**

REUNIONES Y ACTIVIDADES

Durante todo el año 2003 ha continuado la actividad de los grupos de trabajo, que han elaborado diversos borradores de documentos presentados al plenario de la Sección para su discusión.

La Sección ha revisado en sus reuniones los trabajos desarrollados hasta ese momento por los diferentes grupos. Fruto de esa revisión, se ha aprobado y puesto en marcha la realización de varias encuestas en el sector de la construcción, para completar la definición de indicadores de calidad.

PUBLICACIONES

Se ha aprobado el documento denominado “La estabilidad de los cerramientos de ladrillo. Luces y sombras”, que trata de analizar los condicionantes de diseño y ejecución de este tipo de fachadas, aportando información que ayude a la mejora de su comportamiento. Este documento se ha difundido a través de la página web de la AEC.

PARTICIPACIÓN EN ACTOS Y JORNADAS

Conferencia organizada por la Comisión de Edificación de Vizcaya, compuesta por los Colegios de Arquitectos, Arquitectos Técnicos y la Asociación de Constructores de la provincia, para divulgar el documento “Calidad en Construcción: las Cosas Claras”, elaborado por la sección en ejercicios anteriores.

Consejo Rector del Máster de Calidad en la Construcción, impartido por la Escuela Técnica Superior de Arquitectura de Madrid.

● **CALIDAD EN LA EDUCACIÓN**

GRUPOS DE TRABAJO

- Adaptación de la norma ISO 9004: 2000 a los Servicios Educativos y de Formación
- Deontología Profesional de la Certificación y la Evaluación

● **INDUSTRIAS ENERGÉTICAS**

PARTICIPACIÓN EN ACTOS DE CALIDAD

La Sección de Industrias Energéticas colaboró en la jornada de puertas abiertas organizada por ENRESA, el 29 de octubre de 2003, en el Centro de Almacenamiento de Residuos Radiactivos de Baja y Media Actividad de “El Cabril” (Córdoba), que contó con 50 asistentes.

PUBLICACIONES

Artículos publicados en la revista de Calidad en el marco de la colaboración periódica que la Sección tiene con la revista mediante la página: “Una ventana a la energía”: La contaminación sale al mercado (junio-2003).

● **INDUSTRIAS Y SERVICIOS PARA LA DEFENSA**

GRUPOS DE TRABAJO

- El grupo de trabajo nº 1, comité 250 OTAN, finalizó sus trabajos.
- El grupo nº 8, Gestión de Riesgos, elaboró y aprobó un documento: Recomendaciones para la elaboración de planes para la Gestión de Riesgos.

- Continúan los trabajos de los grupos 9: Calidad del Software, 10: satisfacción del cliente y 11: AQAP 2000.

- La Sección ha participado, junto con el Ministerio de Defensa, en el desarrollo del nuevo esquema de certificación PECAL 2000, cuya implantación efectiva, previa aprobación del Secretario de Estado en junio de 2003, se iniciará en el 2004.

OTRAS ACTIVIDADES

- El 18 de diciembre de 2003 se celebró una cena homenaje a José Antonio Martínez García, anterior Presidente de la Sección, a la que asistieron, además de los miembros de la Sección, Mariano Nava y Salvador Olivas, Vicepresidente y Director General de la AEC respectivamente.

Comités

● CONFIABILIDAD

JORNADAS CELEBRADAS

Durante los días 9 y 10 de octubre se celebró el V Congreso de Confiabilidad en San Sebastián, bajo el lema "Gestión y mejora continua de la Confiabilidad en el sector industrial".

El Congreso se organizó en torno a tres sesiones y una mesa redonda, y contó con la participación de 60 personas representantes de 38 empresas e instituciones españolas. Se presentaron un total de 12 ponencias y la clausura fue efectuada por Carlos Guedes Soares, Presidente de ESRA (European Safety&Reliability Association), asociación de la que es miembro la AEC.

PRESENCIA INTERNACIONAL

El Comité de Confiabilidad ha representado a la AEC en ESRA (European Safety&Reliability Association).

OTRAS ACTIVIDADES

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

● METROLOGÍA

PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE CALIDAD

- Comparación práctica de roscas CUMMC-2
- Comparación de "Patrones Cilíndricos de Diámetro Interior", CM-AEC-LMM-01/02
- Comparación de "Bloques Patrón Longitudinales", CM-AEC-TPYCEA-02-2002

PUBLICACIONES

Está en fase de revisión final la Guía para la calibración de osciloscopios (analógicos y digitales). Se prevé terminarla en el año 2004.

OTRAS ACTIVIDADES

- El día 22 de octubre el Comité mantuvo su reunión nº 227 en las instalaciones de EADS CASA (Getafe).

- El 6 de mayo de 2003 se celebró una comida-homenaje a José Manuel Domínguez Rodríguez, a la que asistieron, además de los miembros del Comité, Jaime Lloret y Salvador Olivas, Presidente y Director General de la AEC, respectivamente.

● PARTICIPACIÓN Y MEJORA

PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE CALIDAD

Se han celebrado dos jornadas de Intercambio de Experiencias:

- IV Congreso Gallego de Calidad, celebrado en mayo en Santiago de Compostela.
- XIV Congreso de Factores y Entornos de Progreso, celebrado en octubre en Barcelona.

OTRAS ACTIVIDADES

El Comité ha elaborado una Encuesta sobre sistemas de participación y mejora. Además, se fallaron los premios de la V Convocatoria del Concurso de Grupos de Participación y Mejora en la Calidad 2002, cuyos trabajos finalistas se expusieron en el XIII Congreso de Participación y Mejora.

Por otra parte, se ha trabajado con el departamento de nuevas tecnologías de la AEC para optimizar la parte de la web de la AEC referente al Comité.

● SERVICIOS

GRUPOS DE TRABAJO

- Gestión de Reclamaciones
- Cartas de Servicio
- Impacto en la Sociedad
- Factor humano en la Calidad
- Certificación de Calidad en empresas de servicios
- Gestión integrada de Calidad

PUBLICACIONES

Además de la publicación de la *Guía para la Gestión de Quejas y Reclamaciones*, editada por la AEC y patrocinada por AENA, CANAL SATÉLITE DIGITAL, IBERIA, METRO DE MADRID Y RACC; también se han publicado dos artículos en la Revista Calidad: “La experiencia en integración de sistemas de una compañía aérea” (febrero 2003) y “La gestión de reclamaciones: como elemento estratégico para la mejora” (diciembre 2003-enero 2004) Por otra parte, se está trabajando en una guía para la elaboración de cartas de servicio.

ORGANIZACIÓN

Se han constituido una presidencia y tres vicepresidencias para dar respuesta a las necesidades de gestión del Comité. Durante el año se han incorporado cuatro nuevos vocales: MAP, CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR, PREDIF, AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS.

● SOFTWARE

GRUPOS DE TRABAJO

- Marketing y difusión del Comité
- Elaboración Guía Práctica “Contratación y adquisición de software”
- Definir plantilla para hacer guías prácticas
- Equipo formadores para certificación ASQ
- Estudio sobre implantación de sistemas de calidad en empresas de SW
- Gestión del Conocimiento
- Definición del Sistema de Gestión del Comité de Software

PUBLICACIONES

Se han publicado informaciones referentes a las actividades del Comité en diversos números de la revista “Calidad”. Además, el Comité ha publicado un artículo en la revista “Forum Calidad”.

PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE CALIDAD

El Comité de Software ha participado con una ponencia en el IV Congreso Gallego de Calidad, celebrado en mayo en Santiago de Compostela.

ACTUACIONES EN DESARROLLO SOSTENIBLE

De acuerdo con las líneas estratégicas de nuestra Asociación, la AEC ha realizado actuaciones relacionadas con la promoción y la divulgación del desarrollo sostenible. Uno de los objetivos de la AEC con sus asociados y la sociedad en general es el acercar las herramientas y metodologías destinadas a la mejora continua de la gestión empresarial. En este sentido, hemos ampliado nuestro campo de actuación hacia temas de responsabilidad social y de gestión sostenible como única forma de mantener y aumentar la competitividad a largo plazo.

En este sentido, además de la organización de un ciclo de jornadas sobre calidad y desarrollo sostenible, durante el 2003 representantes de la AEC han intervenido en diversos foros para difundir estas ideas y contribuir a definir y matizar conceptos. Se han realizado dos actuaciones en este sentido en Tenerife durante los meses de marzo y junio.

Durante todo el año se han elaborado diversos artículos técnicos y divulgativos para diferentes publicaciones. En la revista Calidad se ha dado un protagonismo creciente, a lo largo del 2003, a los temas relacionados con la sostenibilidad en la empresa y las tendencias que se están marcando en este área.

También se han establecido las tendencias en formación y se ha realizado un estudio de necesidades para poder ofrecer a la sociedad lo que está demandando en este ámbito.



PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE CALIDAD

La AEC ha participado en diferentes iniciativas durante el año 2003, colaborando de manera permanente con organismos públicos y privados en la difusión de la cultura de la calidad.

Premio Príncipe Felipe a la Calidad Industrial

La AEC ha colaborado con el Ministerio de Ciencia y Tecnología en la VIII Edición del Premio Príncipe Felipe a la Calidad Industrial, como en anteriores ediciones, contribuyendo a la difusión del mismo. Tres expertos propuestos por nuestra entidad: Juan Ignacio Artieda, Director de Organización y Control de ENUSA Industrias Avanzadas; Jesús Murga, Director de Calidad y Medio Ambiente de ITP, y Juan Diego Quesada, Jefe del Departamento de Gestión de Calidad de ENRESA han formado parte del Comité de Evaluación, cuya Secretaría ha coordinado el Director General de nuestra entidad, Salvador Olivas. Además, nuestro Presidente, Jaime Lloret, ha sido designado por el MCYT vocal del Jurado de este prestigioso premio.

Convenio de Colaboración con la Comunidad de Madrid

La AEC y la Comunidad de Madrid firmaron el pasado 28 de julio en la Real Casa de Correos, sede de la Comunidad, un convenio de colaboración para desarrollar programas de actuación conjunta encaminados a potenciar e impulsar la cultura de la mejora continua en los procesos y actividades de esta comunidad autónoma, propiciando así una gestión eficaz y eficiente que redunde en la modernización y mejora del servicio público prestado a los ciudadanos. Este acuerdo, que se materializará en actuaciones de sensibilización, formación y certificación de profesionales de la calidad, fue impulsado desde la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, organismo con el que la AEC ha venido colaborando desde su creación en 1995.

Norma UNE 66174 "Guía para la Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE-EN ISO 9004:2000. Herramientas y planes de mejora"

La AEC, en colaboración con AENOR y 25 empresas públicas y privadas, han desarrollado durante el año 2003 una guía de evaluación basada en la Norma UNE-EN ISO 9004:2000.

Tras un año de trabajo, se dispone de una potente herramienta, una guía de evaluación polivalente, que contiene una evaluación detallada y una evaluación directiva, cuyo nexo de unión está en la relación de los puntos de la Norma UNE-EN ISO 9004:2000 con los ocho principios de la calidad, plasmados en una matriz de correlación.

Esta herramienta, además de ser un modelo de evaluación, establece las pautas para la elaboración del plan de mejora, es decir, no sólo detecta puntos fuertes y áreas de mejora, sino que además establece las directrices para el desarrollo de acciones encaminadas a la mejora eficaz y eficiente del sistema.



Ante este valor añadido, el Comité Técnico de Normalización AEN/CTN 66 de Desarrollo de Normas en España, sometió el contenido de la guía a valoración para su aprobación como Norma UNE. En el mes de octubre dicho Comité aprobó por unanimidad la guía de evaluación como Norma UNE 66174 "Guía para la Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE-EN ISO 9004:2000. Herramientas y planes de mejora".

Jornadas Informativas de Adaptación a las Normas UNE-EN ISO 9000:2000

La AEC y AENOR han colaborado en la organización de Jornadas Informativas, en diferentes comunidades autónomas, con el fin ayudar a las empresas en la adaptación a las Normas UNE-EN ISO 9000:2000. Así, se plasmó esta colaboración en las jornadas realizadas en Zaragoza, Madrid, Mérida, Tenerife, Elche y Valencia. En estas jornadas, dirigidas especialmente a las PYME, empresas que ya habían implantado la citada norma expusieron el camino seguido y las ventajas que les había supuesto la adaptación.

Participación en el Informe Anual de ISO

La AEC ha colaborado en la elaboración del último Informe que ISO (International Organization for Standardization) ha publicado en relación con los datos mundiales sobre certificación de calidad y medio ambiente, coordinando las estadísticas de certificados de calidad y medio ambiente correspondientes a nuestro país, cuarta potencia mundial en cuanto a emisión de certificados.

Este apoyo técnico a ISO pone de manifiesto el reconocimiento internacional a la labor de información, innovación y conocimiento que la AEC desarrolla en España.



APOYO A LA DIFUSIÓN DE LA CALIDAD

La AEC ha participado durante el año 2003 en actividades organizadas por diversas entidades y empresas públicas y privadas:

- Participación en el "I Foro sobre Calidad en la Empresa", organizado por Fundación FYDE-Caja Canarias y la Dirección General de Promoción Económica de la Consejería de Economía, Hacienda y Comercio del Gobierno de Canarias, y celebrado en Santa Cruz de Tenerife el 19 de marzo.
- Participación en las Jornadas de Medio Ambiente y Calidad del Ayuntamiento de Villarrobledo (Albacete), celebradas el 26 de abril.
- La AEC participó en el IV Congreso Gallego de Calidad, a través de diferentes ponencias (Santiago de Compostela, 7-8 de mayo).
- Participación en el 57º Congreso Anual de la ASQ (American Society for Quality), celebrado en Kansas City (Missouri) del 19 al 21 de mayo.
- Participación en la Jornada sobre "Gestión de Calidad: por qué, para qué y cómo", organizada por la Fundación Xavier de Salas, el 12 de mayo, en el Convento de la Coria de Trujillo (Cáceres).
- Participación en el acto de entrega del Premio a la Gestión Industrial Medioambiental en Asturias 2002, convocado por el Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias (IDEPA), y que tuvo lugar el día 3 de junio en Oviedo.
- Conferencia sobre "Sensibilización y compromiso hacia la gestión medioambiental en la empresa", organizada por la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Tenerife, el día 13 de junio en la sede de la citada Cámara.
- Participación en el X Aniversario de Euskalit, celebrado en Bilbao el 25 de junio.
- Participación en el Jurado del Premio Soluziona a la Excelencia, cuya reunión tuvo lugar en Santiago de Compostela el 1 de julio.
- Participación en el VI Congreso Mundial de "Quality Management", celebrado los días 4 y 5 de septiembre en Santiago de Chile.
- Participación en el "XIV Congreso de Factores y Entornos de Progreso", que tuvo lugar el día 14 de octubre en Madrid y el día 16 de octubre en Barcelona.
- Participación en el Jurado del Premio a la Calidad Empresarial de Guadalajara 2002, que tuvo lugar en la Confederación Provincial de Empresarios de Guadalajara (21 de octubre).
- Participación en el Jurado del Premio Asturias a la Calidad Empresarial 2003, celebrado en Llanera (Asturias) el día 30 de octubre.
- Participación en el Jurado del Premio a la Excelencia Empresarial en Aragón, que se desarrolló el 5 de noviembre en Zaragoza.
- Participación en el Congreso Forocompras 2003 celebrado en Madrid el 18 de diciembre, con una ponencia sobre 6 Sigma.
- Open Forum Healthcare Services Quality Management Systems. Participación en la Mesa "Good Practice in ISO" que se celebró en Madrid el 29 de octubre de 2003.
- 1ª Jornada de Calidad en Hoteles (Hotel Incosol. Málaga. 14 de noviembre de 2003).

PROYECTOS EUROPEOS

La AEC continúa desarrollando actividades en colaboración con otros países europeos, tanto en el marco de las actuaciones de la EOQ como a través de programas de la Unión Europea.

Como miembro de pleno derecho a la EOQ, participa activamente en la European Organization for Quality (EOQ), tanto en la estructura interna de la organización (Asamblea General y Ejecutivo) como en varias áreas de actividad fundamentales para la continuidad de las actividades de la EOQ.

El Director General de la AEC ha participado en las tres reuniones que ha celebrado el Comité Ejecutivo de la EOQ y en las dos reuniones del PRU (Personell Registration Unit).

IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD EN ESPAÑA

Total Actividades Celebradas 870

Personas movilizadas 200.000

Instituciones Coordinadoras

Asociación Española para la Calidad
Ministerio de Ciencia y Tecnología
Comunidad de Madrid

Entidades Patrocinadoras 17

AENOR	Indra	Paradores de Turismo
Atlantic Copper	Makeateam	de España
Banesto	Microdeco	Renfe
BBVA	Ministerio de Economía	Repsol YPF
ENAC	MSD	Telefónica
General Electric	Metro de Madrid	Unión Fenosa

La AEC coordinó, como en ediciones anteriores, la difusión de la Semana Europea de la Calidad en España. En esta ocasión, el Acto Conmemorativo de la IX Semana Europea de la Calidad se celebró el 12 de noviembre de 2003 en el Palacio Municipal

de Congresos de Madrid. En este encuentro, que reunió a 670 directivos y profesionales, se desarrollaron dos mesas de debate en las que participaron altos cargos de la Administración, presidentes y altos directivos de empresas.

ELECCIÓN DEL "EUROPEAN QUALITY LIDER"

Dentro de las actividades de la Semana Europea para la Calidad, la European Organization for Quality (EOQ) ha convocado por segundo año consecutivo, 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 escala nacional, ha tenido como finalidad premiar los logros en materia de calidad que han desarrollado nuestros asociados, tanto personas que representen a miembros colectivos como miembros individuales.

El ganador de la fase nacional, que en esta edición ha recaído en Javier Montes Navarro, Jefe de Fabricación de ENUSA INDUSTRIAS AVANZADAS, junto con el finalista con mayor puntuación, que en esta ocasión ha recaído en Isaac Navarro Cabeza, Director de Calidad y Medio Ambiente de CONTAZARA, han participado en la fase del Premio a nivel Europeo, que se falla a principios del 2004. Los premios de la fase nacional se entregaron por el Presidente de la AEC en el marco del Acto Conmemorativo de la IX Semana Europea de la Calidad.

PROYECTO SAVIGMA

Durante el año 2003, la AEC ha actuado como organismo promotor del proyecto SAVIGMA, participando en diversas reuniones de seguimiento, celebradas en Bulgaria y Francia, con los demás países que participan en el citado proyecto liderado por nuestra entidad. Además, la AEC ha presentado este proyecto en una reunión organizada por la Agencia Leonardo como modelo a seguir para los promotores de nuevos proyectos seleccionados por la agencia y enmarcados en este programa de la Unión Europea.

Uno de los puntos más importantes y obligatorios dentro del marco del proyecto SAVIGMA es la difusión de los resultados obtenidos y la promoción del material desarrollado. En este sentido, y aprovechando el carácter tecnológico del proyecto, se ha desarrollado en el 2003 el diseño, la programación y la comercialización de un proyecto multimedia para incluir en soporte CD-tarjeta, bajo el título de "Formación en Gestión Medioambiental".

El objetivo del mismo ha sido una mayor promoción del proyecto SAVIGMA, de forma dinámica y atractiva (mediante la utilización de recursos digitales como animaciones, locuciones, música, imágenes, enlaces a páginas web, etc.), complementado por las actuaciones que la AEC realiza en este ámbito.

PROGRAMA INNOMAN

La Asociación Española para la Calidad colabora en el Proyecto Europeo INNOMAN (Development of non formal vocational training accreditation system for innovation managers certification) que coordina el Instituto Tecnológico de Castilla y León (ITCL).

Nuestra colaboración en este proyecto, apoyado por la Unión Europea, se circunscribe al desarrollo del esquema de una certificación propia para los gestores de la innovación, que garantice que las empresas disponen de profesionales preparados para desarrollar este trabajo.

Esta actuación de la AEC es una muestra más de la labor que está desarrollando nuestra organización para difundir los beneficios que reportan las políticas de mejora de la Calidad a las empresas y organizaciones españolas, y que contribuyen a facilitar la cultura de adaptación al cambio, promoviendo una mayor innovación, incorporación de las nuevas tecnologías y, en definitiva, mayor competitividad.



NUEVOS RETOS

ACTUACIONES DE APOYO A LA PYME

La AEC ha desarrollado un programa de apoyo a las PYME, que se pondrá en marcha próximamente con la colaboración de diversas administraciones públicas, con el fin de promover el desarrollo y la implantación de sistemas de gestión de calidad en las PYME como estrategia para su consolidación y competitividad en el mercado global, formando para ello a personas que –durante su periodo de aprendizaje– lleven a cabo la implantación, mantenimiento y gestión de los sistemas de calidad de sus empresas. El personal seleccionado en cada empresa para desarrollar esta actividad estará orientado, en todo momento, por expertos (tutores) desde el inicio de la implantación del sistema de gestión hasta la certificación y consolidación del mismo.

De acuerdo con nuestra visión, la AEC persigue la búsqueda de actuaciones que promuevan políticas de apoyo para incentivar la implantación y mejora de sistemas de gestión de la calidad en las PYME, que les permitan aprender a competir con nuevos parámetros, a buscar nuevos factores de diferenciación, constituyéndose los sistemas de gestión de la calidad en su fundamento estratégico para consolidarse y poder situarse en posiciones de liderazgo en su segmento de mercado.

FORMACIÓN A DISTANCIA

Continuando el desarrollo de programas de formación a distancia para facilitar el acceso a la formación iniciado hace unos años, durante el 2004 se espera adaptar la formación de gestores de la calidad, siguiendo el esquema de formación de la EOQ, para sectores específicos como la Administración Pública, Sanidad y Servicios. Asimismo, se están desarrollando los programas de formación para gestores de Gestión Integrada y gestores de Medio Ambiente.

PROGRAMA 6 SIGMA

La AEC continuará promoviendo la implantación de la metodología 6 Sigma en las organizaciones, como vía para optimizar los procesos productivos y de gestión, aumentar la satisfacción de sus clientes y, en definitiva, mejorar su eficiencia económica.

El objetivo esencial de esta actuación es el de facilitar a las empresas españolas el aprendizaje en la utilización de esta herramienta con plenas garantías de éxito, contando para ello con la aportación tanto de la American Society for Quality (ASQ) como de empresas de nuestro país líderes en esta materia.

DESARROLLO DE ACTUACIONES EN SOSTENIBILIDAD

Una de las líneas estratégicas de la AEC en los próximos años es el desarrollo de actuaciones encaminadas a difundir las ventajas que aporta a las organizaciones la aplicación de políticas de gestión que garanticen el bienestar de la sociedad presente y futura a través de los mecanismos, estructuras y procesos que posibiliten también la satisfacción de las necesidades inherentes al individuo, haciendo posible un desarrollo sostenible real.

En este sentido, la Asociación ha emprendido diversos proyectos de sensibilización, información, formación y certificación de profesionales con los que esperamos aportar, tanto a los socios como a la sociedad, instrumentos de apoyo que sean útiles a las organizaciones para explorar nuevas oportunidades en su ámbito de actuación.

MEJORA DE LA GESTIÓN INTERNA

Se ha planteado como reto para el 2004 la mejora de la gestión de nuestros asociados. 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.



MIEMBROS DE HONOR Y MIEMBROS DISTINGUIDOS

MIEMBROS DE HONOR

- ANTONIO DE ALMEIDA JUNIOR
- LUIS ÁLVAREZ DE BUERGO
- JOSÉ ANTONIO ANDRÉS JIMÉNEZ
- MANUEL BLANCO MIGUEL
- JUAN MANUEL ELORDUY Y TAUBMANN
- JESÚS GARCIA DEL VALLE GÓMEZ
- JOSÉ ANTONIO MARTINEZ GARCÍA
- EMILIO PEÑAS PENELA
- FERMÍN DE LA SIERRA ANDRÉS
- HUMBERTO TURELLO
- ALBERTO URTIAGA 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 PADRO
- JOSÉ LUIS ALONSO RODRÍGUEZ
- JOSÉ MARÍA BALMISA PÁRAMO
- VICENTE BENSUSAN CANTO
- 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 GARCIA
- 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
- FELIX 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 BARON
- ARÍSTIDES MARTÍNEZ FIGUERO
- JOSÉ LUIS MELÉNDEZ MARTÍNEZ 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 DE SIMÓN

- LAUREANO PADILLA JURADO
- JOSÉ PALACIOS BRÉGEL
- JOSÉ MARÍA PALACIOS REPARAZ
- JULIÁN PÉREZ CLEMENTE
- FRANCISCO JAVIER PÉREZ VARELA
- JOSÉ GABRIEL 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-LAULHE ALARCÓN
- ROSA SANCHIDRIÁN FERNÁNDEZ
- JOSÉ SANCHO GIMENO
- JESÚS SANZ YRAZU
- JESÚS SERRANO SÁNCHEZ
- JULIAN MIGUEL SOLANA ÁLVAREZ
- M^a DOLORES SOLSONA FLOTATS
- RAFAEL SORIANO AROCA
- GONZALO SOTORRÍO GONZÁLEZ
- FERNANDO SUCUNZA SALDISE
- VICENTE DE LA TORRE CUTOLI
- RAMÓN TORREBADELLA MONTSENY
- FERNANDO TORRES LEZA
- MIGUEL UDAONDO DURÁN
- JOSÉ ANTONIO URRUTIA BILBAO
- ANTONIO VALERO ALCAIDE
- PEDRO VALERO RAMOS
- DANIEL VALLES DOMÍNGUEZ
- JOSÉ LUIS VÁZQUEZ GARCÍA
- JOSÉ LUIS VILLA DE LA TORRE
- GERARDO VILLANUEVA GONZÁLEZ
- JUAN VILLATE ORIVE
- OLEGARIO YÁNEZ MARFIL
- FRANCISCO JAVIER YNCENGA ACHA

PRESIDENTES DE COMITÉS Y SECCIONES

COMISIÓN DE CERTIFICACIÓN

■ PRESIDENTES DE COMITÉS Y SECCIONES

COMITÉ ASESOR DE LA AEC
ALBERTO URTIAGA

COMITÉ DE CONFIABILIDAD
ANTONIO JOSÉ FERNÁNDEZ

COMITÉ PARA EL DESARROLLO DE LA CALIDAD TOTAL
JUAN GOMIS

COMITÉ DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
FRANCISCO JAVIER DOMÍNGUEZ

COMITÉ DE METROLOGÍA
JOSÉ LUIS ORTIZ

COMITÉ DE PARTICIPACIÓN Y MEJORA
JESÚS RAMIRO

COMITÉ DE 6 SIGMA
JAVIER MONTES

COMITÉ DE SERVICIOS
PALMIRA LÓPEZ

COMITÉ DE SOFTWARE
FRANCISCO OGALLA

SECCIÓN DE ALIMENTACIÓN
RAFAEL GARCÍA FAURE

SECCIÓN DE AUTOMOCIÓN
LAUREANO PADILLA

SECCIÓN DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN
RAMÓN PÉREZ

SECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN
JESÚS PRIETO

SECCIÓN DE HOSTELERÍA Y TURISMO
BEGOÑA RODRÍGUEZ (COORDINADORA)

SECCIÓN DE INDUSTRIAS ENERGÉTICAS
JUAN DIEGO QUESADA

SECCIÓN DE INDUSTRIAS Y SERVICIOS PARA LA DEFENSA
LUIS ESTAIRE

SECCIÓN DE SALUD
IGNACIO DE DIEGO (COORDINADOR)

SECCIÓN TEXTIL
JOSEP M^a ÁVILA

■ COMISIÓN DE CERTIFICACIÓN

CONSEJO NACIONAL AEC
PABLO CULEBRAS
JUAN DIEGO QUESADA
JOSÉ LUIS VALERO
MANUEL BLANCO MIGUEL

MIEMBROS INDIVIDUALES
JOSÉ LUIS PENACHO RÓDENAS
JOSÉ LUIS ORTIZ
IGNACIO TEJERO

INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD
JOSÉ MANUEL CORRALES
TECNATOM, S.A.
FERNANDO NÁJERA
ANAVAM
TOMÁS ORBEA CELAYA
AENOR
RICARDO VISIERS GUEL BENZU
SIAC

EMPRESAS EN GENERAL
RICARDO CASTELLA ZARAGOZA
UNIÓN ELÉCTRICA FENOSA
JORDI ESTELLER BEL
AMES-ALEACIONES DE METALES SINTERIZADOS, S.A.
EZEQUIEL HIDALGO PRIETO
CÍA. ESPAÑOLA DE PETRÓLEOS, S.A.
JUAN ANTONIO MUÑOZ SÁNCHEZ
IBERDROLA CENTRAL NUCLEAR DE COFRENTES
JESÚS RAMIRO
EADS-CASA
MONSERRAT ROSSELL
CORREOS Y TELÉGRAFOS

CENTROS DE FORMACIÓN
ENRIQUE MARCO
CENTRO DE FORMACIÓN DE LA AEC

ADMINISTRACIÓN
JUAN F. RAMÍREZ DE MINGO
MINISTERIO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

DIRECTOR GENERAL DE LA AEC
SALVADOR OLIVAS

SECRETARIO COMISIÓN
JOSÉ RIAL AVENDAÑO

A continuación se detallan las notas más significativas de la **Memoria Económica del ejercicio 2003**.

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 2003 es la siguiente:

Inmovilizado inmaterial	0 €
Inmovilizado material	1.950.080,05 €
Inmovilizado financiero	87.317,18 €
TOTAL INMOVILIZADO	2.037.397,23 €

ACTIVO CIRCULANTE

La composición del saldo de dicho epígrafe a 31 de diciembre de 2003 es la siguiente:

Existencias	30.298,30 €
Deudores	742.338,34 €
Tesorería	2.124.812,08 €
TOTAL ACTIVO CIRCULANTE	2.897.448,72 €

- Existencias

La cuenta de existencias corresponde a los materiales inventariables a 31 de diciembre de 2003, 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 2003. 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 31/12/03	1.941.898,69 €
Superávit 2003	553.234,97 €
TOTAL	2.495.133,66 €

ACREEDORES A LARGO PLAZO

El saldo que refleja este epígrafe a 31 de diciembre de 2003, asciende a 737.456,40 €. 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 2003, asciende a 1.702.255,89 €. 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 2003, han sido auditadas por GRAMAUDIT, S.L. expresando sobre las mismas una opinión favorable.

CONTROL PRESUPUESTARIO. EJERCICIO 2003

(a mes de diciembre en €)

CAPÍTULOS	PRESUPUESTO 2003	REAL 2003	DESVIACIÓN %
1. Ingresos facturación	2.719.812,00	3.558.401,40	30,83
2. Ingresos por cuotas	576.845,00	517.319,42	-10,32
3. Ingresos financieros (C)	60.101,21	82.144,71	36,68
4. Otros ingresos explotación (C)	0,00	14.735,68	
TOTAL INGRESOS	3.356.758,21	4.172.601,21	24,30
1. Trabajos Realizados otras Empresas	474.879,00	673.571,57	41,84
2. Comidas y hoteles	161.006,00	213.284,43	32,47
3. Gastos del inmueble (A)	67.687,10	54.802,60	-19,04
4. Mantenimiento y Conservación (B)	24.040,48	27.221,55	13,23
5. Profesionales Independientes	314.662,00	370.143,21	17,63
6. Asesoramientos (C)	18.030,36	16.680,07	-7,49
7. Mensajería	19.565,00	27.681,23	41,48
8. Franqueo	92.375,00	124.201,41	34,45
9. Suscripciones (C)	30.050,61	17.448,65	-41,94
10. Relaciones Públicas (C)	24.040,48	18.991,07	-21,00
11. Suministros (A)	6.010,12	5.539,99	-7,82
12. Comunicación (B)	24.040,48	26.766,44	11,34
13. Material de oficina (B)	12.020,24	7.256,67	-39,63
14. Desplazamientos del personal	38.000,00	31.629,19	-16,77
15. Sueldos y Salarios	607.000,00	624.916,57	2,95
16. S.S. Cargo Empresa	194.240,00	174.411,35	-10,21
17. Formación Interna (B)	6.010,12	560,00	-90,68
18. Gastos financieros (C)	33.055,67	70.231,78	112,47
19. Otros Gastos Explotación (C)	1.075.000,00	839.037,29	-21,95
20. Tributos (C)	30.000,00	45.981,39	53,27
21. Dotación amortización inmovilizado (C)	72.000,00	93.563,90	29,95
TOTAL GASTOS	3.323.712,66	3.463.920,36	4,22
SUPERÁVIT/DÉFICIT	33.045,55	708.680,85	2.044,56

(A) Prorrateo por m² de ocupación

(B) Prorrateo por número de empleados

(C) Prorrateo lineal (a partes iguales)

Balance de Situación. Ejercicio 2003 (a mes de diciembre en €)

ACTIVO	<i>Ejercicio 03</i>	<i>Ejercicio 02</i>
INMOVILIZADO INMATERIAL	0,00	0,00
INMOVILIZADO MATERIAL	1.950.080,05	2.017.284,46
INMOVILIZADO FINANCIERO	87.317,18	181.428,82
ACTIVO CIRCULANTE:		
Existencias	30.298,30	29.705,98
Deudores	742.338,34	545.739,00
Tesorería	2.124.812,08	1.952.296,35
TOTAL ACTIVO	4.934.845,95	4.726.454,61

PASIVO	<i>Ejercicio 03</i>	<i>Ejercicio 02</i>
FONDOS PROPIOS	1.941.898,69	1.834.730,19
ACREEDORES LARGO PLAZO	737.456,40	898.391,96
ACREEDORES CORTO PLAZO	1.702.255,89	1.886.163,96
SUPERÁVIT	553.234,97	107.168,50
TOTAL PASIVO	4.934.845,95	4.726.454,61

Cuenta de Pérdidas y Ganancias. Ejercicio 2003 (a mes de diciembre en €)

DEBE	<i>Ejercicio 03</i>	<i>Ejercicio 02</i>
Trabajos realizados	2.339.081,28	2.535.319,49
Variación existencias	-5.660,61	-3.142,41
Personal	799.887,92	794.670,01
Otros gastos explotación	403.336,10	347.661,83
Gastos financieros	104.189,24	71.519,20
Dotación amortizaciones	93.563,90	101.159,96
Variación provisión insolvencias	-387.951,43	-318.076,50
Gastos extraordinarios	567,30	5.985,77
Pérdidas de otros ejercicios	116.906,66	198.120,58
SUPERÁVIT ANTES DE IMPUESTOS	708.680,85	136.078,40
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	155.445,88	28.909,90
SUPERÁVIT DESPUÉS DE IMPUESTOS	553.234,97	107.168,50
TOTAL	4.172.601,21	3.869.296,33

HABER	<i>Ejercicio 03</i>	<i>Ejercicio 02</i>
Ingresos subvenciones	1.542.709,48	1.712.141,49
Ingresos facturación	2.015.691,92	1.615.571,64
Ingresos cuotas	517.319,42	487.452,54
Ingresos financieros	82.144,71	50.321,52
Variación existencias	0,00	0,00
Ingresos extraordinarios	14.735,68	3.809,14
TOTAL	4.172.601,21	3.869.296,33

