



asociación española para la calidad

informe anual

2004



asociación española para la calidad

informe anual

2004





ÍNDICE

Carta del Presidente	4
Informe del Director General	6
Órganos de Gobierno	8
Plan de Acción 2004	10
Objetivos	10
Sistema de Gestión Integrado: Calidad y Medio Ambiente	12
Nuestros Asociados	13
Servicios	15
Formación	15
Programa 6 Sigma	18
Información	19
• Centro Nacional de Información de la Calidad (CNIC)	19
• Revista "Calidad"	20
• Página web	21
Certificación de Personas	22
Jornadas y Congresos	24
Biblioteca y Publicaciones	28
Club de Directores de Calidad	29
Intercambio de experiencias: Comités	30
Actuaciones en desarrollo sostenible	36
Participación en iniciativas de Calidad	38
Apoyo a la difusión de la Calidad	43
Proyectos Europeos	45
Nuevos Retos	48
Anexos	51
Miembros de Honor	52
Miembros Distinguidos	52
Presidentes de Comités	54
Comisión de Certificación	54
Memoria económica del ejercicio 2004	57

CARTA DEL PRESIDENTE _____

INFORME DEL DIRECTOR GENERAL _____

ÓRGANOS DE GOBIERNO _____



CARTA DEL PRESIDENTE



Estimado asociado:

El año 2004 ha supuesto para nuestra Asociación un incremento de actividad importante que se ha traducido en el desarrollo de actuaciones orientadas a la creación de valor para los asociados y para la sociedad en general, en línea con la dinámica que venimos desarrollando a lo largo de estos años.

Son muchas las actuaciones en las que hemos consolidado nuestras líneas de actividad y no pocos los avances que hemos logrado gracias a la colaboración de entidades y organismos que han apoyado nuestra filosofía, a la confianza de nuestros asociados y gracias, también, al esfuerzo y dedicación de los profesionales que componen el equipo de la AEC comprometidos con nuestro proyecto.

La AEC, consciente de las dificultades con las que se encuentran las pequeñas y medianas empresas en el nuevo entorno económico, ha continuado colaborando con organismos públicos y privados en todas las políticas destinadas a incentivar el desarrollo e implantación de sistemas de gestión de la calidad y gestión medioambiental entre las PYME españolas. En este sentido, la AEC ha puesto en marcha el proyecto SIGEPYME, enmarcado en el Plan de Consolidación y Competitividad de la PYME, que incorpora el enfoque de la calidad como estrategia de gestión empresarial.

Actualmente la Asociación está desarrollando este proyecto en las Comunidades Autónomas de: Andalucía y Aragón con la idea de ampliarlo a Madrid, Castilla-La Mancha, Extremadura y La Rioja.

Otra línea de actuación sobre la que la AEC ha trabajado intensamente ha sido el apoyo a los profesionales de la calidad y el medio ambiente, mediante el desarrollo del programa de formación en materia de 6 Sigma, que ya cumple su tercera edición. También hemos conseguido consolidar la formación a distancia, así como los programas de formación a través de Internet que han supuesto claras ventajas y oportunidades en cuanto al acceso de nuestros asociados a la formación gracias a la eliminación de distancias geográficas.

También es importante destacar la realización de 13 eventos en diversas Comunidades Autónomas en 2004, que ha puesto de manifiesto, una vez más, el empeño por difundir la cultura de la calidad en cada punto de nuestra geografía y el interés que más de 2.000 profesionales han demostrado con su asistencia y activa participación en nuestras diferentes convocatorias.

Por otra parte, y en línea con nuestra política de fomentar la divulgación de las mejores prácticas a través de los Comités, se han incrementado las actividades de los que ya existían y se han creado tres nuevos: Administraciones Públicas, Entidades de Certificación y Entidades Financieras. Así, son ya 21 los Comités que intercambian experiencias a través de estos foros de encuentro.

De acuerdo con una de las líneas estratégicas de la AEC definida como referente en sostenibilidad, en el mes de octubre nuestra entidad organizó el Congreso de Desarrollo Sostenible que, sin duda, ha supuesto un hito tanto por el nivel de las ponencias como por el éxito de asistencia. Además, la Asociación ha continuado participando activamente en foros de carácter nacional e internacional en los que se está reorientando el futuro de la calidad hacia el desarrollo sostenible y definiendo nuevos instrumentos de apoyo en cuanto a formación, información y certificación que sean útiles para las empresas y organizaciones a la hora de emprender actuaciones en sostenibilidad.

Hemos mejorado el sistema de gestión de nuestros asociados, pilar fundamental de nuestra entidad, tanto en lo que se refiere a la fidelización como a la captación de nuevos socios a través de la puesta en marcha de un plan de acción adaptado a las necesidades de la AEC. Así mismo, se ha prestado especial atención a la mejora de los servicios e imagen de la página web, conocedores de la importancia que genera este canal de comunicación con el exterior.

Afrontamos el nuevo año con optimismo y muchas ganas de llevar a la práctica los objetivos que nos hemos marcado, sin perder la ilusión por contribuir al éxito del proyecto común que es la AEC. Queremos mejorar la comunicación interna y externa, fortalecer las áreas que han comenzado a rodar y apostar por nuevos servicios como la formación *on-line*.

Vamos a continuar desarrollando actuaciones orientadas a la sensibilización, formación y divulgación de herramientas y metodologías que contribuyan a la creación de valor dentro de las empresas siempre con espíritu de contribución al desarrollo de nuestra sociedad.

El futuro para nosotros empieza cada día, porque en cada nuevo proyecto ponemos toda nuestra ilusión, toda la capacidad de nuestros profesionales sin pensar que es un sueño imposible de conseguir. Como dijo Víctor Hugo "el futuro tiene muchos nombres. Para los débiles es lo inalcanzable, para los temerosos, lo desconocido, para los valientes, es la oportunidad".



Jaime Lloret

INFORME DEL DIRECTOR GENERAL



Salvador Olivas

La Asociación Española para la Calidad ha desarrollado durante el año 2004 las líneas de actuación que se recogen más ampliamente en los diferentes apartados de este Informe, conforme al Plan de Acción aprobado por el Consejo Nacional en su reunión de 29 de marzo del pasado año, y en el que se definieron cuatro líneas estratégicas.

Acorde con las líneas estratégicas establecidas, se ha desarrollado a lo largo de 2004, un seguimiento periódico del proyecto de captación y fidelización de asociados que va a continuar con la puesta en práctica de nuevas acciones medibles con el fin de conseguir incrementar el número de asociados.

La AEC ha continuado desarrollando diferentes actuaciones en las distintas Comunidades Autónomas con el fin de acercar nuestros servicios a las PYME. Así, en 2004 se ha iniciado un programa de sensibilización y formación (con el apoyo del Ministerio de Educación y Ciencia a través del Programa PROFIT) sobre gestión medioambiental y desarrollo sostenible que se realizará entre 2004 y 2005 en todas las Comunidades Autónomas y en el que se prevé la participación de más de 4.000 profesionales procedentes de las PYME.

También en esta área cabe destacar la positiva respuesta a la formación a distancia, que la AEC inició en 2003 y cuyos resultados son muy positivos. En 2004 se han formado 395 alumnos a través de este programa, que responde a los criterios de la *European Organization for Quality (EOQ)*, reconocida en 36 países para la certificación de profesionales como *Quality System Manager*.

Las modalidades de formación presencial y en empresa también han obtenido muy buenos resultados. En este sentido, el nivel de satisfacción de los profesionales que han asistido a nuestros cursos ha obtenido una valoración media de 8 en una escala de 1 a 10.

La AEC, a través del Centro de Formación, ha continuado colaborando con organismos nacionales e internacionales en el desarrollo de programas de formación dirigidos a las PYME. Así, cabe destacar la participación de la AEC en los programas de la Fundación Biodiversidad (Programa Operativo "Iniciativa Empresarial y Formación Continua" del F.S.E. para el periodo 2000-2006 en el ejercicio 2004) e INNOMAN.

Durante 2004 se han desarrollado tres ediciones de los diferentes programas de formación en materia de 6 Sigma. En estas ediciones se ha contado con la participación de relevantes empresas y con unos excelentes resultados en cuanto a que ha quedado demostrada la eficacia de esta metodología en las organizaciones que han adoptado esta filosofía con rigor.

Por otra parte, cabe resaltar la repercusión de las actividades que se han desarrollado en todas las Comunidades Autónomas con motivo de la conmemoración del décimo aniversario de la Semana Europea de la Calidad y en las que han participado más de 160.000 personas en nuestro país.

A lo largo de 2004, nuestra entidad ha desarrollado diversas actuaciones en el ámbito de la gestión sostenible que han culminado en el mes de octubre con la celebración del Congreso de Desarrollo Sostenible en Madrid. Este congreso ha puesto de manifiesto la implicación por parte de la Asociación en la difusión de políticas ambientales y sociales entre las organizaciones españolas.

Como ejemplo del compromiso de la AEC con el medio ambiente, a principios de año obtuvimos la certificación ISO 14001 consiguiendo con ello la reducción de nuestros impactos ambientales. Así mismo, hemos continuado formando y certificando a profesionales capaces de implantar estas herramientas en sus organizaciones.

También hay que destacar la importancia de la página web como uno de los principales canales de comunicación con nuestros asociados y la sociedad en general, que recibe actualmente 20.000 visitas al mes. En esta línea de actuación, hemos trabajado para mejorar y adecuar las nuevas tecnologías en la gestión interna, con el fin de mejorar nuestra oferta de servicios.

En otro campo de actuación, la colaboración de la AEC con otros organismos, tanto en el ámbito autonómico, como en el nacional e internacional, está situando a la Asociación como entidad de referencia en iniciativas y proyectos ambiciosos en los que se está redefiniendo el papel de la calidad dentro de las organizaciones.

En definitiva, con estas líneas he intentado sintetizar el trabajo y esfuerzo que nace de la voluntad y el compromiso de esta familia que formamos la AEC con los objetivos que nos marcamos cada año y que se refleja en los logros y éxitos de todos y cada uno de los que la cimentamos.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

Comisión Permanente

Presidente

Jaime Lloret Gil

Vicepresidentes

Mariano Alonso Romero
EADS CASA

Manuel Blanco Miguel
Miembro Individual

Ricardo Castella Zaragoza
UNIÓN FENOSA

Mariano Nava Calvo
INDRA SISTEMAS

Armando Veganzones Pérez
ENRESA

Director General

Salvador Olivas García



Consejo Nacional

Colegio de miembros colectivos

- BANESTO
- BBVA
- COATO
- COBRA, INSTALACIONES Y SERVICIOS
- CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE ZARAGOZA (CEZ)
- CORREOS
- EADS CASA
- ENRESA
- ERICSSON ESPAÑA
- ESCUELA UNIVERSITARIA DE ARQUITECTURA TÉCNICA, UPM
- GENERAL DYNAMICS
- INDRA SISTEMAS
- INESCOPI
- INTA
- ISOLUX WAT
- ITP
- PSA PEUGEOT CITROËN
- RENAULT ESPAÑA
- RENFE
- TELEFÓNICA
- UNIÓN FENOSA

Colegio de miembros individuales

Manuel Blanco Miguel
Pablo Culebras Sánchez
Andrés Dassi García
J. Ramón Fernández
Cienfuegos
Jaime Lloret Gil
Margarita Sánchez Casares

Colegio de Presidentes de Comités

Juan Gomis Cerón
Presidente del Comité para el Desarrollo de la Calidad Total

Palmira López Fresno
Presidenta del Comité de Servicios

Laureano Padilla Jurado
Presidente del Comité de Automoción

Representantes de la Administración

Rafael García Faure
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación

Juan Ramón de Miguel Velasco
Ministerio de Defensa

Juan Francisco Ramírez de Mingo
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio



PLAN DE ACCIÓN 2004 _____

NUESTROS ASOCIADOS _____

SERVICIOS _____

PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE CALIDAD _____

PROYECTOS EUROPEOS _____

NUEVOS RETOS _____



PLAN DE ACCIÓN 2004

A principios del año 2004, el Comité de Calidad y Medio Ambiente de la AEC se reunió para elaborar el plan de acción de la AEC del citado año. Basándose en las 4 líneas estratégicas establecidas por el Consejo Nacional en el año 2003, se desarrolló un plan de acción desplegado en objetivos y áreas responsables de llevarlos a cabo.

Líneas estratégicas AEC:

Para desarrollar las líneas estratégicas de la AEC se fijaron una serie de líneas de actuación (objetivos medibles) para el año 2004, 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 nuestros 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 Calidad y Sostenibilidad*, para proporcionar una formación eficaz y efectiva que aumente la competitividad de nuestros asociados y clientes.
- *Apoyo y colaboración con la Administración Pública*, para buscar nuevas oportunidades de colaboración que repercutan en beneficio de la Calidad y la Sostenibilidad en nuestro país.

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 detalladas las líneas de actuación (objetivos) para el año 2004. 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 2004

REV. 7/31 DICIEMBRE 2004

				A10	COMISIÓN PERMANENTE		I	I		I		I		A		A	A	I	
				A9	DIRECCIÓN GENERAL	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
				A8	NUEVAS TECNOLOGÍAS	A	A	A		A	A	A		A	A	A			
				A7	CNIC		A							R		I			
				A6	COMUNICACIÓN Y CONGRESOS		A			I		R					R		R
				A5	CENTRO TÉCNICO		A	A		R		A	I		I		A	I	A
				A4	CERPER	R	A				R			I					
				A3	CENTRO FORMACIÓN		A						R	I	R	R			R
				A2	CALIDAD, MEDIO AMBIENTE E INTERNACIONAL	A	R		I										
				A1	ADMINISTRACIÓN Y SECRETARÍA (SECRETARÍA GRAL., ADMÓN., ASOCIADOS, O. GOBIERNO, O. TRABAJO, S. GRALES.,...)		I	R	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 2004													
				LÍNEAS ESTRATÉGICAS	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	4 NUEVOS 3 EN PROCESO, 1 NUEVO	250 SOCIOS (BIANUAL) 125 NETOS + 109 AÑO 2003	PLAN DE ACCIÓN 3 NUEVOS CUMPLIDO 5 NUEVOS	PROCEDIMIENTO CUMPLIDO	PLAN DE ACCIÓN CUMPLIDO	20 PROFESIONALES CUMPLIDO: 28 SOLICITUDES	3 EVENTOS CUMPLIDO: CELEBRADOS 4 EVENTOS 30 CURSOS NO SUBVENCIONADOS REALIZADOS 19 CURSOS	3 CC.AA. CUMPLIDO EN 2 CC.AA.	5 NUEVOS PRODUCTOS 4 REALIZADOS, 1 EN PROCESO	INFORME CUMPLIDO	1 EVENTO CUMPLIDO. CELEBRADO CONGRESO SOSTENIBILIDAD	3 AYUNTAMIENTOS CUMPLIDO. 12 AYUNTAMIENTOS	3 MINISTERIOS CUMPLIDO. 5 MINISTERIOS	
D	C	B	A																
			C	A1	ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN	↑													
			C	A2	INCREMENTO DE SOCIOS		↑												
			C	A3	REINGENIERÍA COMITÉS			↑											
			C	A4	SISTEMA DE FACTURACIÓN				↑										
C		C	C	A5	REFERENTE EN PREMIOS CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD					↑									
			C	A6	BOLSA DE EMPLEO						↑								
C		C	C	B1	EVENTOS EN CC.AA.							↑							
	C	C	C	B2	PROGRAMA FORMACIÓN EN CC.AA.								↑						
C	C	C		B3	SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN PYMES									↑					
	C		C	C1	DESARROLLO PRODUCTOS FORMACIÓN										↑				
	C			C2	ESTUDIO TENDENCIAS FORMACIÓN											↑			
	C		C	C3	SOSTENIBILIDAD												↑		
C	C	C		D1	FORMACIÓN AYUNTAMIENTOS													↑	
C				D2	COLABORACIÓN CON MINISTERIOS														↑

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



Sistema de Gestión Integrado: Calidad y Medio Ambiente

La AEC ha dado un paso más en su habitual compromiso con sus asociados y con la sociedad en general. Durante el 2003 consolidó la implantación del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente. En enero de 2004 se llevó a cabo la auditoría externa para la Certificación del Sistema de Gestión Medioambiental basado en la Norma ISO 14001, que culminó con la obtención del correspondiente Certificado. Por lo tanto actualmente, la AEC tiene sus dos sistemas de gestión integrados y certificados. Durante 2004 también se acometió la autoevaluación del Sistema de Gestión de Calidad de la AEC basándonos en la 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".

Como punto fuerte de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente se destaca la orientación por procesos y el enfoque al cumplimiento de las expectativas de los clientes, no sólo a través de la encuesta de satisfacción del asociado, sino a través de las encuestas que, de forma continua, se realizan a través de los diferentes servicios que proporciona la AEC surgiendo del análisis de las mismas las áreas de mejora de los procesos.

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. Durante este año 2004 se han obtenido importantes resultados cuantitativos en lo que respecta al ahorro de recursos naturales y al reciclaje tanto de papel como de consumibles informáticos.

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 de la AEC. El esfuerzo de todo el personal de la Asociación avanza con la búsqueda de la mejora continua reflejada en la medición trimestral y posterior análisis de todos los indicadores de proceso de nuestros servicios.

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

NUESTROS ASOCIADOS

El número de empresas y organismos públicos y privados asociados a la AEC —miembros colectivos— alcanzó la cifra de 1.510 en el año 2004, además de los 1.350 profesionales que, a título personal —miembros individuales—, forman parte de esta Asociación. Respecto al tipo de empresas que forman parte de la AEC, un 80% tienen menos de 250 empleados.

En los siguientes gráficos se muestra la evolución de los miembros colectivos (*gráfico 1*) y de los miembros individuales (*gráfico 2*) en los últimos cinco años, apreciándose un continuo incremento positivo en este periodo. El tercer gráfico muestra la distribución de los miembros colectivos por tamaño de empresa, siendo significativo que el Grupo 1 (hasta 50 empleados) supone el 58,6% del total de miembros colectivos y el Grupo 2 (hasta 250 empleados) supone el 20,9%.

Gráfico 1. Evolución miembros colectivos (2000-2004)

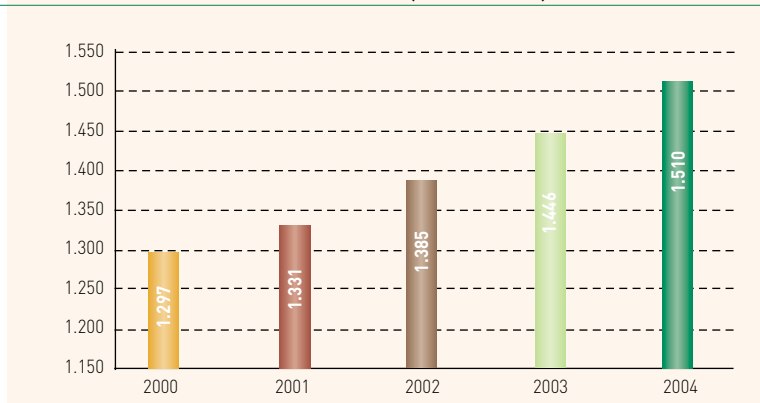


Gráfico 2. Evolución miembros individuales (2000-2004)

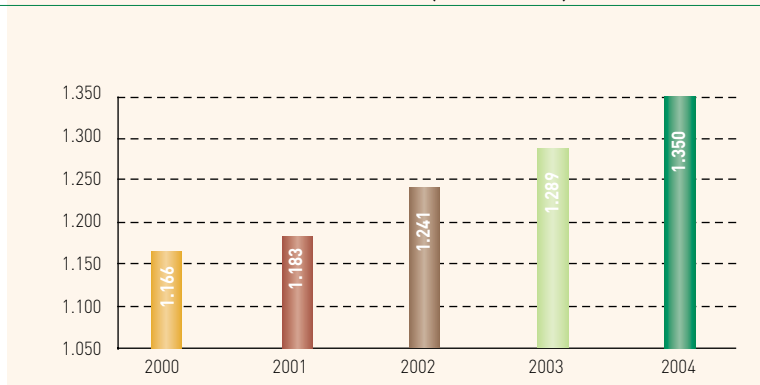
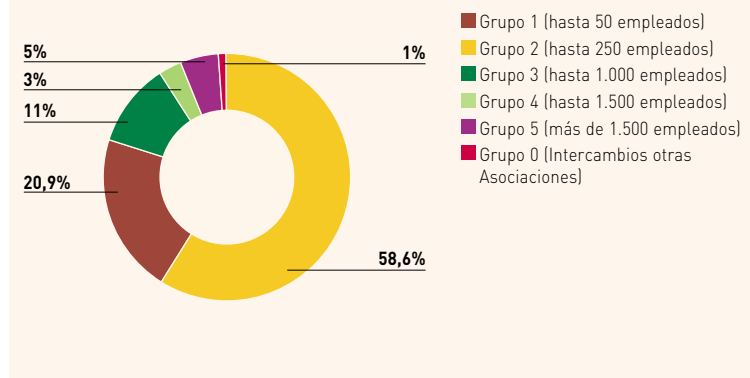




Gráfico 3. Miembros colectivos por número de empleados



A lo largo de 2004 se ha implantado un plan de captación y fidelización de asociados en el que han participado todos los departamentos de la AEC. En este sentido, se han realizado más de 2.800 envíos a socios potenciales y se ha creado un sistema de gestión de asociados que ha permitido obtener información de los datos recogidos, lo que ha redundado en una gestión más eficaz y dinámica.



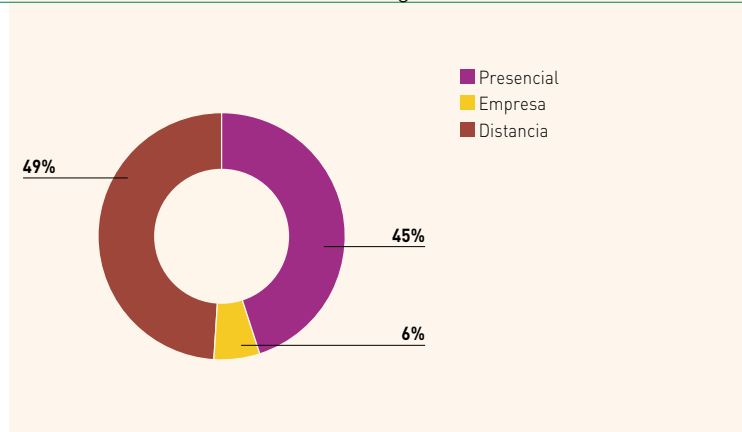
SERVICIOS

El apoyo de nuestros clientes al desarrollo de nuestra actividad ha fomentado los positivos resultados de la misma durante el año 2004, y nos permite proyectar nuestros esfuerzos hacia nuevos retos contribuyendo a nuestro desarrollo como organización.

Formación

La actividad del Centro de Formación, en cuanto a la metodología formativa utilizada, se estructura de la siguiente forma:

Gráfico 1. Estructura de nuestra metodología formativa



Los principales campos en las que se imparte formación son las siguientes:

- Conocimientos prácticos de las normas ISO serie 9000.
- Gestión de la calidad.
- Mejora de la calidad y excelencia.
- Gestión de la calidad medioambiental.
- Estadística aplicada a la calidad.
- 6 Sigma.
- Calibración y Metrología.

Formación Presencial

Durante el año 2004 se han realizado cursos y seminarios de formación presencial en 12 Comunidades Autónomas, sin incluir los cursos *in company*.

Comunidad	Nº cursos	Asistentes
Andalucía	7	89
Aragón	3	45
Asturias	2	30
Canarias	1	15
Castilla y León	2	30
Cataluña	6	58
Extremadura	3	45
Galicia	14	205
Madrid	98	900
Murcia	1	15
País Vasco	3	19
Valencia	14	184
TOTAL	154	1.635

Los alumnos que asisten a nuestros cursos y que en un 30% provienen de la Alta Dirección, han valorado positivamente las acciones formativas según se desprende de los resultados de las encuestas de satisfacción y que se resumen en el siguiente gráfico:

Gráfico 2. Formación presencial 2004

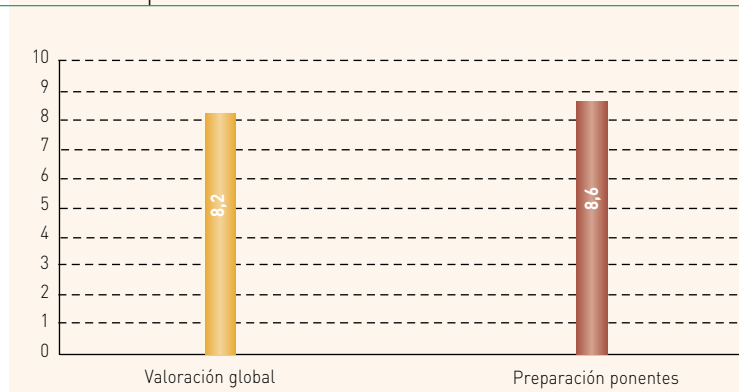
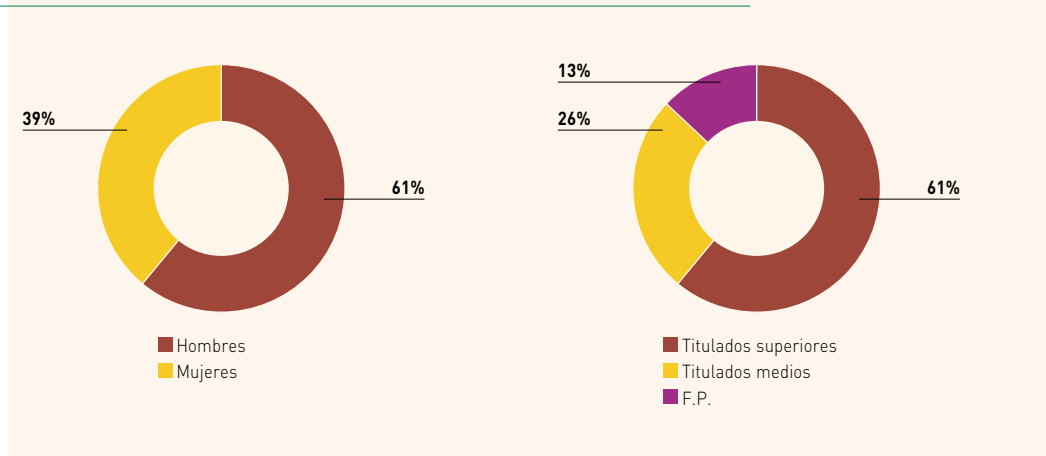


Gráfico 3. Perfil del alumnado



Formación a distancia

La AEC ha desarrollado una metodología propia para la formación a distancia con el objetivo de garantizar que los alumnos matriculados finalicen efectivamente nuestros programas de formación. Cada alumno tiene asignado un tutor que, además de resolver las dudas y plantear los ejercicios correspondientes, actúa como animador y dinamizador para facilitar el proceso de aprendizaje. Además, se combinan sesiones presenciales con el fin de promover el intercambio de experiencias entre los alumnos. Finalmente, se realiza una evaluación independiente como garantía de que el proceso formativo se ha seguido correctamente.

Durante el año 2004 se han matriculado 376 alumnos a los siguientes programas formativos a distancia:

- Experto europeo en gestión de la calidad.
- Gestor medioambiental.
- Experto europeo en gestión de la calidad en el sector servicios.
- Experto europeo en gestión de la calidad en las Administraciones Públicas.



Formación 'In Company'

El Centro de Formación de la AEC ha organizado 40 cursos *in company* para empresas y organismos públicos y privados. Algunas de las empresas y organismos, públicos y privados, que han confiado en la AEC para el desarrollo de programas *in company* son:

- AENA - CPAE
- AEROQUIP IBÉRICA, S.A. - EATON
- AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA
- BOEHRINGER INGELHEIM ESPAÑA, S.A.

- 
- CHM. HORMIGONES MARTÍNEZ
 - CLUB DE MARKETING DE LA RIOJA
 - DAIMLER CHRYSLER ESPAÑA, S.A.
 - EADS CASA
 - ECOEMBALAJES ESPAÑA, S.A.
 - FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE
 - GAMESA AERONÁUTICA, S.A.
 - GESTAMP LINARES, S.A.
 - HIJOS DE RIVERA, S.A. - ESTRELLA GALICIA
 - HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA
 - IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.
 - IKUSI. ÁNGEL IGLESIAS, S.A.
 - INSTITUTO TECNOLÓGICO METALMECÁNICO
 - LA COMPAÑÍA DE FORMACIÓN
 - METRO DE MADRID, S.A.
 - MINISTERIO DE DEFENSA
 - PRODUCTORA ALBESA, S.A. - L'OREAL
 - RENFE
 - SAINT - GOBAIN CANALIZACIÓN, S.A.

'E-learning'

Mediante el convenio de colaboración firmado con la Fundación Biodiversidad se han diseñado e impartido 6 cursos de Gestión Medioambiental utilizando la metodología *e-learning* en la que han participado más de 280 alumnos.

Formación en materia de 6 Sigma

Tras la firma del Convenio de colaboración en materia de 6 Sigma establecido entre la AEC y la American Society for Quality (ASQ), nuestra organización ha apostado decididamente por la divulgación entre el tejido empresarial español de esta metodología, que se ha mostrado altamente eficiente y rentable en las empresas que han acometido su implantación de una forma responsable y decidida. De esta manera, la participación real de los líderes al máximo nivel de la organización es un requisito imprescindible para que la iniciativa tenga éxito.

En este sentido, además de las actividades específicas del Comité 6 Sigma de la AEC, nuestra Asociación ha desarrollado una serie de actos específicos de divulgación, así como una serie de actividades de formación consistentes en la impartición de dos ediciones del programa para 6 Sigma Black Belts en las que han participado alumnos de empresas como EADS CASA, ENUSA, Link Servicios Logísticos, Renfe y Repsol.

Por otra parte, se han comenzado a desarrollar programas de formación *in company* en los distintos niveles que establece la metodología 6 Sigma (Executive, Champion, Black Belt y Green Belt).

En estos distintos programas de formación, la AEC cuenta con la inestimable participación de ponentes del más alto nivel técnico y profesional, procedentes de empresas líderes en nuestro país en la correcta aplicación de esta metodología, con las que se han establecido convenios de colaboración en esta materia. De esta manera, estas organizaciones comparten con el resto de la sociedad sus conocimientos y experiencia en 6 Sigma, como parte del ejercicio de su responsabilidad social corporativa.

Durante 2005 la AEC realizará un especial esfuerzo para el desarrollo de actividades de divulgación y formación en materia de 6 Sigma, como vía para aumentar la eficiencia y la competitividad de las organizaciones empresariales de nuestro país.

Información

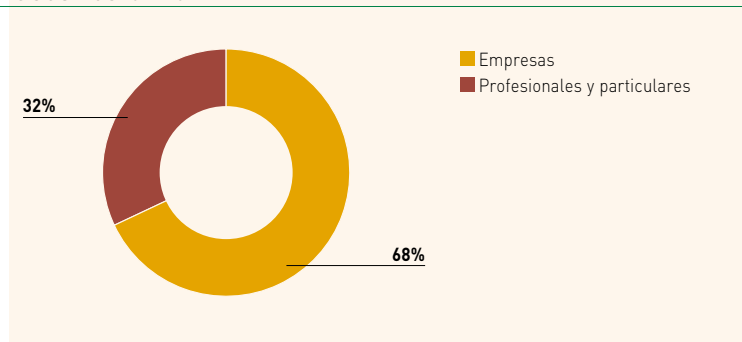
CENTRO NACIONAL DE INFORMACIÓN DE LA CALIDAD (CNIC)

Entre los servicios que presta al CNIC cabe destacar:

- **La atención y resolución de consultas técnicas** sobre calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, responsabilidad social, desarrollo sostenible... En 2004 hemos recibido más de 2.800 consultas, de las cuales más del 92% de las consultas que se reciben, son resueltas en menos de 10 días. Los usuarios que han contactado con el Centro en este año, el 68% han sido empresas y el 32% profesionales y particulares, según se puede apreciar en el gráfico.

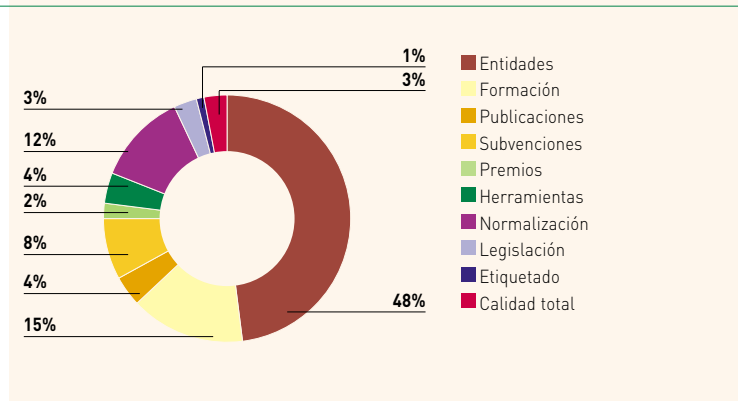
Del total de las organizaciones que han contactado con el CNIC, más del 70% son PYME.

Gráfico 1. Usuarios CNIC



La información solicitada por los usuarios ha sido muy variada, por ejemplo: entidades relacionadas con calidad, premios, cursos diversos, información sectorial, subvenciones, normalización, herramientas de gestión de calidad, publicaciones, etc., tal y como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 2. Usuarios CNIC



Para mantener toda la información de que dispone el CNIC, es fundamental la labor diaria de actualización y búsqueda de nuevas tendencias, novedades, eventos, contacto con otras organizaciones, etc., para ofrecer siempre en la medida de nuestras posibilidades, una información actual, novedosa e interesante.

- **Coordinación del FORO del CNIC**, que se ha convertido en un espacio de utilidad para profesionales relacionados con el ámbito de la calidad y del medio ambiente en el que se ofrecen valiosas aportaciones de muy diferentes sectores.

REVISTA "CALIDAD"

Durante el año 2004 y de acuerdo con el informe elaborado a partir de los resultados de la encuesta de "Satisfacción de los lectores con la revista *Calidad*", se ha establecido un plan de actuación con el fin de ofrecer una publicación más adecuada a las necesidades manifestadas por los lectores.

Dentro de las áreas de mejora reflejadas en el informe, y siguiendo el grado de interés de los lectores respecto a determinadas secciones de la publicación, se decidió aplicar una serie de mejoras en las secciones *Artículos* (valorada en importancia con un 78,08%) y *Actualidad* (con un 57,32%).



De esta forma, a lo largo del año se ha incrementado el número de artículos de carácter técnico, así como el número de páginas destinadas a la sección *Actualidad*, incluyendo una mayor cantidad de noticias referidas a temas de interés del mundo de la calidad, el medio ambiente y el desarrollo sostenible.

A principios de 2004 se creó el Consejo Editorial de la revista que cuenta con profesionales de reconocido prestigio del mundo de la empresa, la universidad y la infraestructura de la calidad, todos ellos miembros de la AEC, cuya función es la de asesorar y aportar recomendaciones relacionadas con el contenido técnico de la revista.

Durante el año 2004 se han publicado 9 números de la revista *Calidad*, de los cuales 2 han contenido especiales sobre los actos que han marcado la actividad de la AEC durante el año: IX Congreso de la Calidad en la Automoción (octubre) y la conmemoración de la X Semana Europea de la Calidad (noviembre).

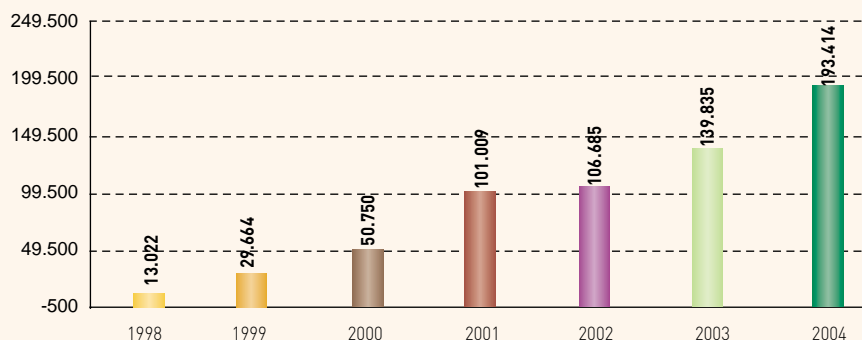
Calidad está presente en todos los congresos y jornadas que organiza la AEC, así como en la documentación que se entrega en los cursos organizados por el Centro de Formación de nuestra entidad, llegando así a un mayor número de profesionales que tienen la oportunidad de conocer nuestra organización a través de este canal de información.

PÁGINA WEB

Por primera vez, durante el año 2004, se han superado las 20.000 visitas por mes, manteniéndose una media de visitas de entre 18.000 y 20.000 visitas mensuales.



Gráfico 1. Evolución de visitas en la página web de la AEC. N° visitas por año



Se ha optimizado la página web, aumentando los servicios disponibles. En este sentido, se han desarrollado zonas de trabajo internas para cada Comité de la AEC, de modo que, además de proporcionarles una herramienta de comunicación y gestión de la información generada por cada Comité, permite ampliar la información disponible sobre los mismos, lo que redunda en beneficio de todos los usuarios de la web.

- **Boletín electrónico de la AEC.** Este servicio de información de periodicidad mensual va dirigido a todos los miembros de la AEC y recoge aquellas informaciones técnicas de interés en el ámbito de la calidad y el desarrollo sostenible.

Certificación de personas

En el año 2004, los hitos más importantes del Centro de Registro y Certificación de Personas (CERPER) han sido los siguientes:

- **Inicio de las actividades para la certificación de Auditores PRL:** Del 9 al 13 de diciembre se celebró el curso taller "Peer Evaluation", con el propósito de disponer de las primeras personas certificadas por la EOQ como Auditores de Prevención de Riesgos Laborales y de los primeros evaluadores para este ámbito, y así iniciar las actuaciones para el registro y certificación de personas de auditores de PRL. Los participantes de este curso se evaluaron el 13 de diciembre mediante el procedimiento Peer Evaluation, y en la Comisión de Certificación celebrada el 15 de diciembre se aprobaron los primeros Auditores de PRL EOQ que serán los futuros evaluadores del CERPER para este ámbito:

Auditores PRL EOQ / Evaluadores

Carmen de Salas Nestares	Daniel García González
José Fco. Díaz Rubio	José Antonio Neira Rodríguez
José M ^a Fariñas García	Enrique Pla Velarde

- En 2004 se han reconocido 5 programas de formación como válidos para cumplir el requisito de formación que se exige para la certificación. En total los programas de formación reconocidos son:

<u>Cursos reconocidos</u>	<u>Requisito válido para</u>
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (AEC)	
• Experto Europeo en Gestión de Calidad	• Técnico en Gestión de la Calidad
• Gestor Medioambiental	• Gestor de los Sistemas de la Calidad
• Auditores de la Calidad	• Gestor de los Sistemas de Gestión Medioambiental
• Auditores Medioambientales	• Auditor de la Calidad
	• Auditor de los Sistemas de Gestión Medioambiental

Cursos reconocidos	Requisito válido para
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (AEC)	
• Experto Europeo en Gestión de la Calidad de los Servicios	• Técnico en Gestión Medioambiental • Gestor de los Sistemas de la Calidad
CENTRO DE INICIATIVAS PROFESIONALES (CIP)	
• Curso Superior de Gestor de los Sistemas de la Calidad	• Gestor de los Sistemas de la Calidad
• Curso Superior de Gestión de los Sistemas Medioambientales	• Gestor de los Sistemas de Gestión Medioambiental
COMPAÑÍA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL (CFE) / COMPAÑÍA DE FORMACIÓN EDITORIAL	
• Master en Gestión del Medio Ambiente (<i>presencial y distancia</i>)	• Gestor de los Sistemas de Gestión Medioambiental
• Master en Gestión Integrada (<i>presencial y distancia</i>)	• Gestor de los Sistemas de la Calidad • Gestor de los Sistemas de Gestión Medioambiental
• Curso "Gestor de Sistemas de Calidad" (<i>presencial y distancia</i>)	• Gestor de los Sistemas de la Calidad
• Curso "Gestor de Sistemas Medioambientales" (<i>presencial y distancia</i>)	• Gestor de los Sistemas de Gestión Medioambiental
• Master en Gestión de la Calidad (<i>presencial y distancia</i>)	• Gestor de los Sistemas de la Calidad
CENTRO DE ESTUDIOS FINANCIEROS (CEF)	
• Curso Superior de Gestor de los Sistemas de la Calidad (<i>on-line</i>)	• Gestor de los Sistemas de la Calidad
• Curso Superior de Gestor de los Sistemas de Gestión Medioambiental (<i>on-line</i>)	• Gestor de los Sistemas de Gestión Medioambiental
ICA	
• Master de Calidad (<i>distancia</i>)	• Gestor de los Sistemas de la Calidad
• Master en Gestión Medioambiental (<i>distancia</i>)	• Gestor de los Sistemas de Gestión Medioambiental
UNIVERSIDAD SAN PABLO CEU	
• Curso Superior de Gestor y Auditor Europeo Certificado de los Sistemas de la Calidad	• Gestor de los Sistemas de la Calidad • Auditor de la Calidad
AENOR	
• Auditores de Sistemas de Gestión de la Calidad	• Auditor de la Calidad
• Auditores de Sistemas de Gestión de la Calidad para Empresas de Servicios	• Auditor de la Calidad
• Auditores de Sistemas de Gestión Medioambiental	• Auditor de los Sistemas de Gestión Medioambiental
UNIVERSIDAD DE LA CORUÑA	
• Título propio de segundo ciclo Universitario en Gestión de la Prevención, de la Calidad y del Medio Ambiente (reconocida la parte de Calidad)	• Gestor de los Sistemas de la Calidad
FUNDACIÓN UNIVERSIDAD EMPRESA	
• Programa Formativo en Gestión Integrada de la Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales (<i>metodología distancia</i>)	• Gestor de los Sistemas de la Calidad



Cursos reconocidos	Requisito válido para
UNED	
• Programa Modular en Gestión de la Calidad (<i>metodología distancia</i>)	• Gestor de los Sistemas de la Calidad

- Se han realizado 21 evaluaciones para la certificación de personas según el esquema de la EOQ, a las que se presentaron 440 candidatos. 7 de estas evaluaciones se realizaron fuera de Madrid.
- Por otra parte, durante el año han revalidado sus certificados 33 profesionales.

La evolución anual acumulada de los certificados se refleja en el cuadro siguiente:

Año	Calidad	Medio Ambiente	PRL	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
2004	1.955	354	6	2.315

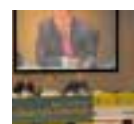
Jornadas y Congresos

Una de las actividades más significativas de la AEC es la organización de congresos, jornadas técnicas y conferencias sobre calidad, medio ambiente y responsabilidad social corporativa. Durante el año 2004 se han celebrado un total de 13 actos, a los que han asistido 2.175 profesionales y que detallamos a continuación:

- **Málaga European Change Leaders Workshop**
 - Fecha: 2, 3 y 4 de marzo
 - Lugar: Palacio de Ferias y Congresos de Málaga
 - Lema: *Quality, Excellence, Sustainability for Healthy, Vibrant Europe. Be an Actor!*
 - N° asistentes: 80
 - Organizado por: AEC, European Organization for Quality (EOQ) y la European Foundation for Quality Management (EFQM)
- **Jornada sobre Satisfacción del Cliente en Restauración y Hoteles**
 - Fecha: 17 de marzo
 - Lugar: Cámara de Comercio de Madrid
 - N° asistentes: 98
 - Organizada por: Comité de Hostelería y Turismo de la AEC



- **Jornada sobre Evaluación y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9004. Guía UNE 66174:2003**
 - Fecha: 25 de marzo
 - Lugar: Salón de Actos del Ministerio de Ciencia y Tecnología. Madrid
 - N° asistentes: 320
 - Organizada por: AEC y AENOR con la colaboración del Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICYT)
- **Jornada sobre Certificación en el Sector Alimentario: un valor añadido**
 - Fecha: 13 de abril
 - Lugar: Salón de Actos de la Esc. Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos. Madrid
 - N° Asistentes: 67
 - Organizada por: Comité de Alimentación de la AEC
- **Jornada de Intercambio de Experiencias sobre Participación y Mejora**
 - Fecha: 26 de mayo
 - Lugar: Auditorio de Philips Ibérica S.A.U. Madrid
 - N° Asistentes: 50
 - Organizada por: Comité de Participación y Mejora de la AEC
- **Jornada sobre 6 Sigma: una metodología innovadora para el éxito. Experiencias Prácticas**
 - Fecha: 9 de junio
 - Lugar: Asociación de la Prensa. Madrid
 - N° Asistentes: 80
 - Organizada por: AEC
 - Con el patrocinio de: Igrafx, Addlink y McGraw Hill
- **Jornada sobre Evaluación y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9004. Guía UNE 66174:2003**
 - Fecha: 30 de septiembre
 - Lugar: Hotel Ercilla. Bilbao
 - N° Asistentes: 150
 - Organizada por: AEC y AENOR
- **Jornada sobre la Gestión de la I+D+i. Ventajas y Beneficios de la Certificación**
 - Fecha: 6 de octubre
 - Lugar: Auditorio de Repsol YPF. Madrid
 - N° Asistentes: 52
 - Organizada por: Comité de Industrias Energéticas de la AEC



• Congreso de Desarrollo Sostenible

- Fecha: 14 de octubre
- Lugar: Auditorio de Endesa. Madrid
- Lema: Foro sobre sostenibilidad en el mercado global
- N° Asistentes: 420
- Organizado por: AEC y Endesa.
- Con el apoyo de: Ministerios de Educación y Ciencia, Industria, Turismo y Comercio y Medio Ambiente
- Con el patrocinio de: Siemens, Telefónica y Unión Fenosa

• IX Congreso de Calidad en la Automoción

- Fecha: 21 y 22 de octubre
- Lugar: Hotel Abba. Burgos
- N° Asistentes: 200
- Organizado por: Comité de Automoción de la AEC
- Con el patrocinio de: Aceralia-Grupo Arcelor, Aenor, Aitex, Grupo Antolin, Arvinmeritor, Bridgestone, Benteler, Caja de Burgos, Chemetall, DaimlerChrysler, Faurecia, Gecoinsa, Gestamp, Human Management Systems, Inergy, Iveco, Lear Corporation, Maier, Mecaplast, Michelin, PSA Peugeot Citroën-Centro de Vigo, Matricería Redondo, Renault, Saint Gobain Sekurit, Seat, TRW Automotive, Universidad de Burgos, Varta y Visteon

• Acto conmemorativo de la X Semana Europea de la Calidad

- Fecha: 11 de noviembre
- Lugar: Palacio Municipal de Congresos. Madrid
- Lema: Calidad a través de la diversidad
- N° Asistentes: 280
- Presidente de Honor: S.A.R. el Príncipe de Asturias, D. Felipe de Borbón y Grecia
- Organizado por: AEC, Ministerio de Educación y Ciencia y Ministerio de Industria, Turismo y Comercio
- Con la participación como Patronos de: Consejería de Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, AENOR, BBVA, Endesa, Renfe y Telefónica
- Con la participación como Promotores de: Cepsa, Indra, PSA Peugeot Citroën-Centro de Madrid y Unión Fenosa

• VI Congreso de Confiabilidad

- Fecha: 16 y 17 de noviembre
- Lugar: Carpa Espacial del INTA. Madrid
- N° Asistentes: 60
- Organizado por: Comité de Confiabilidad de la AEC
- Con el patrocinio de: INTA e ITP
- Con la Colaboración de: Allegro Systems-Maximo, ATISAE, CAF, Iberinco y Tecnológica



- **Jornada sobre Evaluación y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9004. Guía UNE 66174:2003**

- Fecha: 23 de noviembre
- Lugar: Salón de Actos del IDEPA. Llanera (Asturias)
- N° Asistentes: 106
- Organizada por: AEC y AENOR
- Con la Colaboración de: IDEPA y Club Asturiano de la Calidad

Gráfico 1. Valoración de los asistentes a los actos de la AEC en 2004

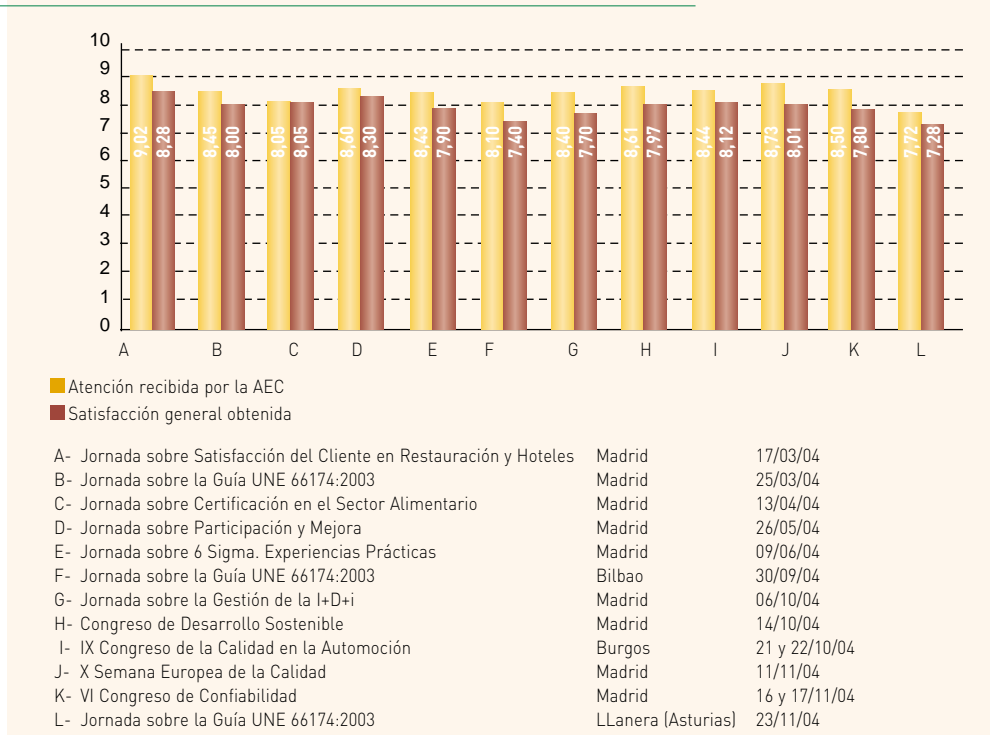
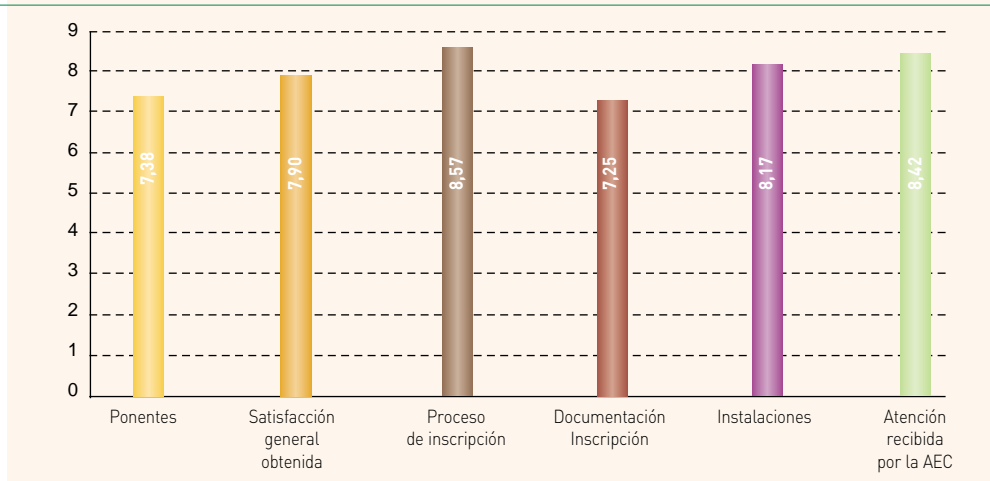


Gráfico 2. Valoración media de los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción en los actos de la AEC en 2004



Biblioteca

En el año 2004 se ha alcanzado el número de 1.270 títulos de publicaciones en la Biblioteca de la AEC a disposición de las personas interesadas en nuestro archivo bibliográfico.

En la línea de las actuaciones comenzadas en años anteriores, se ha llegado a acuerdos con diversas editoriales para la incorporación a la Biblioteca de publicaciones técnicas en materia de Calidad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Corporativa.

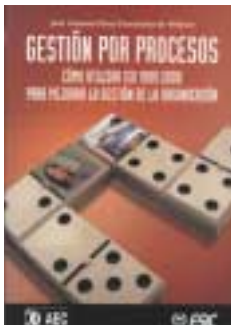
Publicaciones

En el año 2004 se han editado 2 publicaciones técnicas de gran utilidad práctica para los gestores de las organizaciones:

- **Recomendaciones para la Elaboración de Planes de Gestión de Riesgos:** elaborada por el Comité de Industrias y Servicios para la Defensa de la AEC. En esta obra facilitan herramientas prácticas y ejemplos para que el lector pueda conocer y gestionar los imprevistos y consecuencias que lleva aparejado un proyecto, programa o contrato, y ponerlo en práctica en su propia organización.
- **Gestión por Procesos. Cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización:** Publicación coeditada por la AEC y ESIC Editorial, expone de un modo sencillo, ameno y esquematizado cómo aplicar la gestión por procesos en las organizaciones, tomando como base los principios expuestos en la Norma ISO 9001:2000. Además, se incluyen herramientas prácticas para identificar, planificar, medir y mejorar los distintos procesos de la organización a los distintos niveles establecidos, como vía para mejorar la eficiencia y competitividad de la misma.

Igualmente, debido al éxito de ventas de las primeras ediciones, la AEC ha reeditado algunas de sus publicaciones más relevantes:

- **Herramientas para la Calidad:** publicada por el Comité de Automoción en 2002, aglutina 53 herramientas de gestión, elaboradas por más de 30 profesionales que las aplican de forma habitual en la gestión de sus organizaciones. Las herramientas expuestas se clasifican en función de su objeto, y así se han establecido tres áreas: prevención, evaluación y



mejora de la Calidad.

- **Cómo Medir la Satisfacción del Cliente:** publicada por el Comité para el Desarrollo de la Calidad Total en 2003, da a conocer tanto los elementos básicos y las claves para evaluar y diseñar el programa de medición de la satisfacción del cliente, como las acciones de mejora a desarrollar conforme a los resultados obtenidos.
- **Herramientas para Grupos de Participación:** desarrollada por el Comité de Participación y Mejora de 2003, incluye metodologías de trabajo útiles y prácticas para estimular y aprovechar la creatividad e involucración de los empleados, y así, añadir valor a los procesos internos y mejorar los productos y servicios de nuestra organización.

Además se ha publicado un libro con las ponencias del IX Congreso de Calidad en la Automoción celebrado en Burgos los pasados 21 y 22 de octubre.

Por último, en el momento de la elaboración de este documento están muy avanzadas las labores de edición de dos nuevos títulos para incorporar a nuestro catálogo:

- *Guía para la Evaluación de la Satisfacción del Cliente* (Ministerio de Defensa), elaborada por el Comité de Industrias y Servicios para la Defensa.
- *Osciloscopios Analógicos y Digitales*, elaborada por el Comité de Metrología.

Carteles de motivación

La AEC mantiene su catálogo de carteles de motivación como forma de transmitir mensajes acerca de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales a todos los niveles de la organización. Actualmente nuestro catálogo cuenta con 33 modelos diferentes.

Mediante este servicio, la Asociación pretende facilitar al máximo la divulgación y concienciación dentro de las empresas y organizaciones de la importancia de actuar en todo momento conforme a los principios de la gestión de la Calidad, el respeto al medio ambiente y a la seguridad de los trabajadores.

Por otra parte, el Club de Directores de Calidad de la AEC ha continuado sus actividades durante el año 2004 a través del envío de boletines virtuales periódicos, así como con el intercambio de información y experiencias entre sus 459 Directores de Calidad, a través del Foro de acceso exclusivo habilitado en la web de la Asociación.



Intercambio de experiencias. Comités

A lo largo de 2004 se han puesto en marcha 3 nuevos Comités: Entidades Financieras, Entidades de Certificación y Administraciones Públicas. Por tanto, la AEC cuenta actualmente con 21 Comités.

En el mes de marzo se celebró la reunión de todos los Presidentes de Comités de la AEC en la que se aportaron todas aquellas sugerencias de mejora por parte de los diferentes presidentes.

Reuniones Comités 2004		
	Plenarias	Grupos de Trabajo
Administraciones Públicas	1	-
Alimentación	4	-
Asesor	5	3
Automoción	6	-
Confiabilidad	3	-
Construcción	2	2
Educación	3	7
Entidades de Certificación	2	1
Entidades Financieras	5	4
Gestión del Conocimiento	5	4
Hostelería y Turismo	6	9
Industrias Energéticas	2	8
Industrias y Servicios para la Defensa	4	13
Metrología	5	6
Para el Desarrollo de la Calidad Total	6	2
Participación y Mejora	6	-
Salud	4	2
6 Sigma	6	3
Servicios	7	4
Software	6	7
Textil	1	-
TOTAL	89	75

Durante el año 2004, se han celebrado elecciones a la presidencia y vicepresidencia de distintos Comités, conforme al Reglamento de Régimen Interior. Se indican a continuación los Comités que han celebrado elecciones y las personas que han resultado elegidas como presidentes:

- **Comité de Alimentación:** Rafael García Faure, Miembro Distinguido de la AEC.
- **Comité Asesor de la AEC:** Alberto Urriaga de Vivar Frontelo, Miembro de Honor de la AEC.
- **Comité de Participación y Mejora:** Jesús Ramiro Descalzo, representante de EADS CASA.
- **Comité de Industrias Energéticas:** Pedro Álvarez, representante de ENUSA Industrias Avanzadas.

- **Comité de Salud:** José Simón, representante del Instituto Universitario de Evaluación Sanitaria.
- **Comité de Construcción:** Antonio Garrido, representante del Consejo General del Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos.
- **Comité de Hostelería y Turismo:** Elena Ariztia, representante de la Cámara de Comercio de Madrid.
- **Comité de 6 Sigma:** José Miguel Quintana, representante de Atlantic Copper.
- **Comité de Entidades Financieras:** Adolfo Ramírez, representante de BANESTO.
- **Comité de Entidades de Certificación:** Ramón Robles, representante del GRUPO SGS ESPAÑA.

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

- **Alimentación**

Artículos publicados

- “Proyecto ley de contaminación de suelos y sector de grasas animales”. Revista *Alimentación y equipos tecnología*.
- “La trazabilidad como estándar de producción”.
- “La certificación del sistema de seguridad alimentaria. El esquema SAL”.

Participación en cursos

- “Gestión de la calidad en la industria alimentaria”. Curso Doctorado, 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.

Jornadas organizadas

- “Nuevas normativas de higiene alimentaria de los productos de origen animal”. AINIA, septiembre.
- “Calidad y seguridad alimentaria”. ETSIA, octubre.

Participación en congresos

- “Gestión de la calidad y medio ambiente en la industria alimentaria”. III Congreso Nacional de Ciencia y Tecnología de los Alimentos. Universidad de Costa Rica.
- “Trazabilidad, normativa y situación de la implantación en la Unión Europea. III Jornadas de Seguridad Alimentaria”. FACCA. Tenerife.

• Asesor

Elaboración de propuesta para las modificaciones a introducir en el nuevo Reglamento de Régimen Interior de la AEC en lo referente al procedimiento para el nombramiento de Miembros de Honor y Distinguidos.

Elaboración de propuesta del Código de Ética de los Miembros de la AEC y puesta en marcha de la versión de Premios y Distinciones de la Asociación, cuyos trabajos y resultados se mantendrán en el próximo ejercicio.

• Automoción

Participación en iniciativas de Calidad

Se ha realizado una encuesta en la automoción española para conocer cómo se gestionan las reclamaciones de los proveedores. A tal efecto, han presentado sus sistemas de gestión las empresas constructoras, Renault y PSA Peugeot Citroën. Quedan otros constructores y proveedores para 2005.

Participación en actos de Calidad

Jornadas de trabajo en TRW Automotive España (Burgos) el 19 de febrero, Nagares (Motilla del Palancar - Cuenca) el 22 de junio y el 4 de octubre en Gestamp Linares (Jaén). En el desarrollo de las mismas, las empresas anfitrionas nos mostraron sus sistemas de calidad, sus instalaciones y su proceso productivo. Además se ha celebrado una Jornada para la integración de Museo del Automóvil en el Comité de Automoción, el 23 de abril en Salamanca.

Otras actividades

Con motivo de la celebración del IX Congreso de Calidad, se han organizado visitas abiertas a las fábricas del Grupo Antolin, Nicolás Correa, TRW y Bridgestone - Firestone.



• Confiabilidad

Homenajes

En el transcurso del VI Congreso de Confiabilidad, se realizó un sentido homenaje a la figura de José Warleta Carrillo, insigne pionero español de la Fiabilidad que, durante muchos años, llevó a cabo su labor profesional en el INTA, contribuyendo a la difusión de esta área de la ingeniería con la impartición de múltiples cursos y conferencias y muy significativamente con la publicación del libro *Fiabilidad: bases teóricas y prácticas*, referencia

imprescindible en la formación de los ingenieros de Fiabilidad en nuestro país.

Intercambio de experiencias

Durante el año 2004, se han realizado tres presentaciones-coloquio entre los miembros del Comité sobre los siguientes temas:

- Fiabilidad en sistemas electrónicos.
- Aplicación de las metodologías RAMS en el sector ferroviario.
- Aplicación de los ultrasonidos al mantenimiento predictivo.



Formación

En el mes de noviembre, se desarrollaron dos tutoriales con el siguiente contenido:

- Utilización de los algoritmos genéticos para resolver problemas de optimización en ingeniería de seguridad.
- Mantenimiento predictivo: Principios y técnicas.



Presencia internacional

Se ha ejercido la representación de 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 7 miembros del Comité.

Se ha elaborado el contenido de una encuesta sobre temas de Confiabilidad para su realización en el año 2005.

• **Gestión del Conocimiento**

Otras actividades


Se han organizado en 2004 conferencias dentro del Comité sobre los siguientes temas:

- Experiencias en INDRA-Proyecto PATTERNS. Rafael Cañadas.
- Experiencia sobre la gestión del conocimiento de GOP Oficina de Proyectos. Eduardo Montero Fernández.
- Ontología para el Glosario de Términos del Comité. Rafael Cañadas.

• **Industrias Energéticas**

Reconocimientos

En la primera reunión plenaria del Comité de 2004, celebrada el 28 de abril, se celebró un cálido homenaje al anterior presidente del Comité,



Juan Diego Quesada, como reconocimiento a su destacada trayectoria al frente de este Comité de la Asociación.

• **Industrias y Servicios para la Defensa**

Participación en iniciativas de calidad

Fomento de grupos de trabajo dentro del Comité. En concreto, durante el año 2004 han estado desarrollando su trabajo los siguientes:

- Grupo nº 8: Análisis de Riesgos (Finalizados los trabajos).
- Grupo nº 9: Calidad Software (Finalizados los trabajos).
- Grupo nº 10: Satisfacción de Clientes.
- Grupo nº 11: AQAP 2000.
- Grupo nº 12: Gestión de Configuración.
- Grupo nº 14: Fiabilidad y Mantenibilidad.

Publicaciones

Editado el trabajo realizado por el Grupo nº 8 "Análisis de Riesgos".

• **Metrología**

Publicaciones editadas

- "CM/ITE/001/AEC. Osciloscopios analógicos digitales"
- "Procedimiento para la elaboración y gestión de documentos del Comité de Metrología de la AEC"

Otras actividades

Entre las reuniones del Comité, se ha realizado y visitado el LOMG, en Orense, y VEIASA, en Sevilla.

• **Servicios**

Participación en iniciativas de Calidad

Participación en el 48 Congreso Anual de la EOQ, celebrado en Moscú con la ponencia titulada "Loyalty and Quality Improvement through Effective Complaint Management", que ofreció Palmira López, Presidenta del Comité.

Publicaciones

Artículo: "Quality Improvement through Complaint Management". *Journal of Quality Science*. Shanghai Academy of Quality Management. Vol. 2, nº 1, pp. 30-35.



Otras actividades

Se ha realizado una encuesta a las empresas miembros de la AEC para conocer sus necesidades e interés respecto a la información y conocimiento sobre aspectos de la gestión de calidad en los servicios. Además está en marcha una encuesta sobre Certificación de Calidad en Empresas de Servicios.

Grupos de trabajo

- Certificación en empresas de servicios.
- Estilo de atención.
- Métodos de medición interna de la calidad del servicio.
- Gestión integrada de la calidad.
- Servicios electrónicos.
- Cartas de Servicios.

Gestión

Elaborado el *Manual de Gestión del Comité de Calidad de los Servicios*: partiendo de los requisitos establecidos en el Reglamento de la AEC y de la guía para el funcionamiento de comités.

• **Software**

Desayunos de trabajo

En el mes de septiembre se realizó un desayuno de trabajo sobre los aspectos éticos de las auditorías, con representantes de empresas auditoras y miembros del Comité de Software.

Gestión del conocimiento

Se ha llevado a cabo un ejercicio de gestión del conocimiento y se ha implantado en la web un repositorio de conocimiento relacionado con la calidad del software.

Publicaciones

Se han publicado tres artículos en la revista *Calidad* relacionados con Indicadores del Proceso Software, Gestión de la Subcontratación de Software y Aspectos Éticos de las Auditorías.

• **6 Sigma**

Participación en congresos

El Presidente y dos vocales del Comité participaron en una mesa redonda sobre "6 Sigma" en San Sebastián en TECNUN, enmarcada en la Semana Europea de la Calidad, coincidiendo con la clausura del curso de Black Belt que allí se imparte.



Otras actividades

Se ha elaborado un Reglamento para establecer con claridad las condiciones de ingreso y permanencia en el Comité.

Actuaciones en desarrollo sostenible

Una de las líneas estratégicas de la AEC es la implicación en las actuaciones en sostenibilidad encaminadas a difundir entre las organizaciones españolas la aplicación de políticas sostenibles dentro de su gestión para aumentar su competitividad garantizando el bienestar de la sociedad y la mejora del medio ambiente.

Entre las actuaciones realizadas por la AEC en este sentido durante el año 2004, podemos destacar:

Congreso de Desarrollo Sostenible

La celebración en el mes de octubre del Congreso de Desarrollo Sostenible organizado por la AEC y Endesa, con el apoyo de los Ministerios de Educación y Ciencia, Industria, Turismo y Comercio y Medio Ambiente, así como con la colaboración de varias empresas y entidades como Siemens, Telefónica y Unión Fenosa, supuso uno de los acontecimientos de mayor relevancia para nuestra entidad.



Más de 400 profesionales se dieron cita en el Auditorio de Endesa para asistir a este foro sobre sostenibilidad en el mercado global que se tradujo en un rotundo éxito tanto por el nivel de las ponencias, como por la asistencia.

Entre los objetivos fijados figuraban el difundir las últimas tendencias de gestión que facilitan y promueven el desarrollo sostenible mediante la adaptación de las organizaciones al cambio, a través de las experiencias de empresas y entidades que las están aplicando con resultados muy positivos.

Entre las principales conclusiones, podemos destacar la nueva tendencia de incluir el concepto de Gestión Responsable dentro de la cultura de las organizaciones y gestionar las relaciones con terceras partes interesadas.

La responsabilidad corporativa fue uno de los temas abordados en el desarrollo de los grupos de trabajo, destacándose la idea de que este concepto no es una moda pasajera, sino que es un fenómeno que está teniendo una trascendencia que va en aumento y que los distintos indicadores de que se disponen demuestran que se trata de un factor esencial para la competitividad de la empresa.

Seminarios para la Gestión Sostenible Medioambiental

Han comenzado a celebrarse los seminarios para la promoción de la Gestión Sostenible Medioambiental por las diferentes Comunidades Autónomas, iniciativa que continuará a lo largo de 2005.

CONAMA VII

La AEC ha colaborado en la Cumbre del Desarrollo Sostenible (CONAMA VII), con cuya Fundación firmó un convenio en el mes de julio, a través de la participación en Grupos de Trabajo relacionados con Sostenibilidad y con un stand durante los días de celebración de esta cumbre en el mes de noviembre.

Este Congreso tiene por objetivo fundamental el establecimiento de un foro de debate y estudio que analiza cada dos años la situación ambiental en España y que potencia un desarrollo sostenible, fomentando la participación, la cooperación y el intercambio de experiencias entre profesionales que desarrollan su labor en los diferentes ámbitos de actuación implicados.

Colaboración con entidades y organizaciones

Se han establecido colaboraciones con entidades y organizaciones destacadas en la promoción del desarrollo sostenible como el Club de Excelencia en Sostenibilidad, el Instituto de Empresa, Fundación Entorno y Fundación Ecología y Desarrollo.



PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE CALIDAD

La AEC ha participado en diferentes iniciativas durante el año 2004, 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 Industria, Turismo y Comercio en la IX edición del Premio Príncipe Felipe a la Calidad Industrial, como en anteriores ediciones, contribuyendo a la difusión del mismo. Cuatro expertos propuestos por nuestra entidad: Antonio Fungairiño, Director de Calidad del Grupo Antolin, Juan Luis Martín Cuesta, Director Corporativo de Gestión de Calidad de Renfe, Montserrat Rossell, Jefa del Área de Estudios, Informes y Programas de Calidad del Parque Móvil del Estado, y Xavier Vila, Director de Calidad del BBVA, 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 citado Ministerio vocal del Jurado de este prestigioso premio.

Coordinación del Proyecto SIGEPYME

Este año también se han abordado nuevos retos como ha sido el desarrollo y la puesta en marcha de este proyecto a través del Plan de Consolidación y Competitividad para las PYME (SIGEPYME), con la finalidad de promover el desarrollo y la implantación de sistemas de gestión de calidad en las PYME, como estrategia para su consolidación y competitividad.

Este proyecto se ha puesto en marcha en el 2004 en dos comunidades autónomas: Aragón y Andalucía, con una participación total de 25 PYME interesadas en implantar un sistema de gestión de la calidad y cómo incorporarlo a su modelo de gestión.



Los fines de este proyecto son:

- Incorporar en la PYME el enfoque estratégico de la calidad.
- Formar a las personas de la organización para desarrollar, mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad.
- Dotar a estas personas de las herramientas precisas.
- Respalda a la PYME durante la implantación del sistema.
- Apoyar a la PYME en la certificación del sistema.
- Consolidar el sistema de gestión en el tiempo.

Herramientas de Autodiagnóstico

Las Herramientas de Autodiagnóstico han supuesto una novedosa línea de actividad para el CNIC desde 2003.

Se han desarrollado en total 4 herramientas:

- Autodiagnóstico de gestión de la calidad.
- Autodiagnóstico medioambiental.
- Autodiagnóstico de prevención de riesgos laborales.
- Autodiagnóstico de gestión de la calidad para la Administración Pública: ADAP.

La finalidad de estas herramientas es que todas las organizaciones que las utilicen, sean capaces de conocer en poco tiempo su punto de partida y, a partir de ahí, mejorar de forma continua a través de las acciones que se emprendan como respuesta a las conclusiones de dicho autodiagnóstico.

Al ser herramientas de fácil uso, permiten a las organizaciones que sean ellas mismas quienes evalúen el estado en que se encuentran.

Un ejemplo de la eficacia de estas herramientas y, concretamente la herramienta ADAP, es la aplicación realizada en 15 áreas del Ayuntamiento de Málaga, con resultados muy positivos, sirviendo para reforzar la validez de la metodología ISO en los distintos departamentos.

Colaboración con AENOR. UNE 66174

La AEC y AENOR firmaron un convenio de colaboración en el mes de mayo con el fin de colaborar en la promoción, aplicación y difusión de las actividades de normalización y certificación:

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

Durante el 2004 la AEC, en su afán de promulgar las últimas tendencias en Calidad dentro del tejido empresarial español, ha organizado y participado activamente en numerosas jornadas divulgativas de la norma UNE 66174 que se han celebrado en diversas Comunidades Autónomas.



Dentro de este mismo marco, la AEC ha impartido numerosos cursos y jornadas de sensibilización acerca de esta novedosa herramienta de autoevaluación basada en la ISO 9004:2000, tanto en Madrid como en otras ciudades españolas.



Ministerio de Educación y Ciencia

La AEC ha seguido colaborando durante el ejercicio 2004 con el Ministerio de Educación y Ciencia en varias iniciativas enmarcadas en el Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica (I+D+i) 2004-2007. En este contexto se ha aprobado la realización de 199 seminarios para la difusión de tecnologías medioambientales en las diferentes Comunidades Autónomas.

Ministerio de Defensa

En el año 2004 la AEC, en línea con su estrategia de apoyo a la Administración Pública, emprendió un camino nuevo de colaboración con el Ministerio de Defensa. En 2003 se constituye el llamado CMDIN (Comité Mixto Defensa e Industria) cuyo objetivo es la mejora de la eficacia del actual sistema de certificación de las industrias, posibilitando su certificación conjunta bajo normas PECAL/AQAP serie 2000 y UNE-EN ISO 9001:2000, contribuyendo a su implantación y armonización. Este Comité se crea auspiciado por la Subdirección General de Inspección y Servicios Técnicos del Ministerio de Defensa y cuenta con el apoyo y participación de las Industrias más representativas del sector.

En este marco, la AEC forma parte del Comité como entidad independiente, dando soporte al propio Comité y a los dos grupos de trabajo derivados de su misión. Esta colaboración se ha consolidado durante el año 2004 en un marco de apoyo mutuo y de transferencia de conocimientos técnicos que ha contribuido al desarrollo eficaz del proyecto.

Ministerio de Administraciones Públicas

La AEC ha colaborado con el Ministerio de Administraciones Públicas, a través de la Dirección General de Inspección, Evaluación y Calidad de los Servicios, en asuntos de interés mutuo y que se han traducido en la participación del citado Ministerio en iniciativas como la conmemoración de la X Semana Europea de la Calidad.

Comunidad de Madrid

El 28 de julio de 2003, la AEC y la Comunidad de Madrid, gracias al impulso de la Dirección General en los Servicios y Atención al Ciudadano, firmaron 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. Fruto de este convenio, en 2004, la Comunidad de Madrid ha participado activamente en actuaciones de sensibilización como la celebración por décimo año consecutivo de la Semana Europea de la Calidad.

Fundación Biodiversidad

La AEC ha firmado un convenio de colaboración con la Fundación Biodiversidad para el desarrollo de actuaciones de formación en el marco del Programa Operativo "Iniciativa Empresarial y Formación Continua" del F.S.E. para el periodo 2000-2006 en el ejercicio 2004.

Los destinatarios de estas actuaciones son trabajadores, directivos y titulares de PYME, profesionales autónomos relacionados con el sector medioambiental, y en su caso, trabajadores de colectivos desfavorecidos, siempre relacionados con el sector medioambiental.

Agencia Española Leonardo da Vinci

La AEC ha continuado participando en el Proyecto Innoman (Development of non-formal educational training accreditation system for innovation managers certification) que coordina el Instituto Tecnológico de Castilla y León (ITCL), financiado por la Unión Europea mediante el Programa Leonardo da Vinci.

Nuestra colaboración en este proyecto se circunscribe al desarrollo del esquema propio de certificación para los Gestores de la Innovación que garantice que las empresas disponen de profesionales preparados para desempeñar esta función.

Convenios de colaboración


Además, la AEC ha firmado convenios durante 2004 con diversos organismos para colaborar en actuaciones de promoción y certificación de profesionales en las áreas de Calidad y Medio Ambiente:

Ayuntamiento de Málaga

En el mes de marzo, la AEC y el Ayuntamiento de Málaga firmaron un convenio de colaboración para apoyar todas las actuaciones dirigidas a la implantación de sistemas integrados de calidad y sostenibilidad en las unidades y organismos del municipio, a través de actuaciones de sensibilización, formación y certificación de los profesionales.

ATECMA

En el mes de junio, la AEC y la Asociación Española de Constructores de Material Aeroespacial (ATECMA) firmaron un convenio que tiene por objeto definir la colaboración entre ambas entidades para la realización de actividades relacionadas con la Gestión del Esquema de Certificación Aeroespacial, que se basa en la normativa EN 9100, que es un modelo de aseguramiento de la calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación



y servicio de la industria aeroespacial que ha sido desarrollada para promover la calidad, seguridad y normas tecnológicas para la fabricación de material aeroespacial.

Instituto Aragonés de Fomento

En el mes de junio, la AEC firmó el Protocolo de colaboración para el desarrollo de actividades en el Programa Empresa de mejora competitiva del Instituto Aragonés de Fomento.

Terra

En octubre, la AEC firmó un acuerdo de colaboración con Terra Networks circunscrito a la impartición de cursos sobre la metodología e implantación de programas de mejora 6 Sigma.

ONCE

En el mes de diciembre, la AEC firmó un acuerdo de colaboración relativo al diseño de diversos materiales para su uso en el "curso de capacitación de afiliados a la Organización Nacional de Ciegos Españoles para el acceso a cargos de mando intermedio".



APOYO A LA DIFUSIÓN DE LA CALIDAD

La AEC ha participado durante el año 2004 en actividades organizadas por diversas entidades y empresas públicas y privadas, apoyando la difusión de la cultura de la calidad y el desarrollo sostenible:

- Reunión "Red de Calidad", celebrada el 24 de febrero en Madrid, organizada por Unión Fenosa.
- Sesión de Apertura del Foro "Claves para una buena gestión", celebrado el 16 de marzo en Madrid, organizado por el Club Gestión de Calidad.
- "V Congreso Gallego de la Calidad", celebrado en Santiago de Compostela los días 29 y 30 de marzo, organizado por la Asociación Gallega para la Calidad.
- VII Congreso Mundial de Educación, celebrado en Madrid los días 28, 29 y 30 de abril organizado por ACADE.
- Jornada "Sociedad laboral: retos actuales", celebrada el 7 de mayo en Madrid, organizada por la Sociedad Castellana de Medicina y Seguridad en el Trabajo.



- Las publicaciones de la AEC estuvieron presentes en "Expomanagement 2004", celebrado en Madrid los días 18, 19 y 20 de mayo, organizado por HSM.
- Jornadas de puertas abiertas sobre "La excelencia de los servicios públicos en la Administración Local", que tuvieron lugar en Málaga los días 20 y 21 de mayo bajo la organización de la Delegación de organización, personal y calidad de los servicios del Ayuntamiento de Málaga y la Federación Española de Municipios y Provincias.
- "XIII Jornada de calidad para directivos" celebrada en Oviedo el 21 de mayo, organizada por el Centro para la Calidad de Asturias, la Cámara de Avilés y el IDEPA.
- Presentación del Programa de Mejora Competitiva Empresa, puesto en marcha por el Instituto Aragonés de Fomento el 11 de junio en Zaragoza.

- Jurado de la 9ª edición del Premio Soluziona Calidad y Medio Ambiente, celebrado en Santiago de Compostela el 25 de junio.
- 48 Congreso EOQ, celebrado en Moscú los del 7 al 9 de septiembre.
- XV Congreso de Factores y Entornos de Progreso, en los dos grupos de trabajo titulados "Evaluación y Mejora de la Gestión de la Calidad", celebrado en Madrid y Barcelona el 19 y 21 de octubre, organizado por ValorLíder.
- Entrega de Diplomas del Master de Gestores de Sistemas de Calidad y Gestores Medioambientales, celebrado en Logroño el 25 de octubre, organizado por el Club de Marketing de La Rioja.
- VI jornadas sobre "Consumo y Calidad", celebradas en Santa Cruz de Tenerife el 4 de noviembre.
- I Cumbre de Excelencia Empresarial e Innovación Tecnológica de La Rioja, celebrada en Logroño del 15 al 19 de noviembre e impulsada por el Gobierno de La Rioja.
- Jurado de los Premios de Asturias a la Calidad Empresarial y del Premio a la Excelencia Empresarial en Aragón. Los jurados se reunieron los días 9 y 24 de noviembre en Llanera y Zaragoza, respectivamente.
- VII edición de CONAMA, que se celebró en Madrid del 22 al 26 de noviembre. Jurado en el concurso fotográfico "Ponle imagen al desarrollo sostenible",
- XXV aniversario de la constitución de COATO, celebrado en Murcia el 26 de noviembre y organizado por la Sociedad Cooperativa de Comercialización Agraria (COATO).



PROYECTOS EUROPEOS


La AEC, 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.

Además de las reuniones habituales del Comité Ejecutivo de la EOQ, y del 48 Congreso anual de la EOQ que se celebró en Rusia, del 7 al 9 de septiembre de 2004, con el lema: "Quality and Innovations: The path to higher standards of living", cabe destacar la organización por parte de la AEC, del Congreso "Malaga European Change Leaders Workshop", del 3 al 5 de marzo de 2004, que logró reunir, no sólo a los representantes de los 34 países de la EOQ, sino también y en paralelo, a los representantes de más de 25 organizaciones privadas de toda Europa con un objetivo común, el de debatir y trazar la estrategia que seguirán las organizaciones en los próximos años en materia de calidad.

El Director General de la AEC participó también en el 58º Congreso Anual de la American Society for Quality (ASQ) celebrado del 24 al 26 de mayo de 2004 en Toronto (Canadá). La AEC es *world partner* de la ASQ desde el año 2002.

X Semana Europea de la Calidad en España

Total actos celebrados	875
Personas movilizadas	160.000
Instituciones coordinadoras	3
• Asociación Española para la Calidad	
• Ministerio de Educación y Ciencia	
• Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	
Patronos	6
AENOR	
BBVA	
Comunidad de Madrid	
Endesa	
Renfe	
Telefónica	
Promotores	4
CEPSA	
Indra	
PSA Peugeot Citroën	
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 X Semana Europea de la Calidad se celebró el 11 de noviembre de 2004 en el Palacio Municipal de Congresos de Madrid.

En este encuentro, que reunió alrededor de 300 directivos y profesionales, se desarrollaron dos mesas redonda sobre "Las características de la diversidad", en las que participaron altos cargos de la Administración y presidentes y directores generales de importantes empresas.

Por otra parte, del 31 de marzo al 2 de abril se celebró en Bucarest una reunión de seguimiento del Proyecto INNOMAN, respaldado por la Unión Europea a través del Programa Leonardo da Vinci, al que asistieron el Director de Formación y la Responsable de Proyectos Medioambientales de la AEC.

Reconocimientos

Durante el transcurso del Acto Conmemorativo de la X Semana Europea de la Calidad, tuvo lugar la entrega de premios y distinciones a aquellas personas y organizaciones que han contribuido a crear la cultura de calidad en España. Así, el Presidente de la AEC entregó una mención especial a la Subdirección General de Calidad y Seguridad Industrial, que ha sido y es motor de importantes proyectos que han permitido a miles de empresas, fundamentalmente PYME, ser más competitivas a través de la calidad, y que recogió el Subdirector General de Calidad y Seguridad Industrial, Antonio Muñoz.

En esta fiesta tan especial para la AEC, también se rindió un cariñoso homenaje al primer Secretario General de la AEC recientemente fallecido, José Luis Valero. Jaime Lloret entregó el galardón de la AEC a su hijo, Antonio Valero, como reconocimiento a su compromiso y valiosa aportación al desarrollo de nuestra Asociación.

Los asociados son nuestra piedra angular, por este motivo y aprovechando que este año se cumplían diez años de la conmemoración de la Semana Europea de la Calidad, también se rindió un homenaje a las primeras empresas que se asociaron a la AEC y que desde los años 60 han participado en nuestras actuaciones. En este sentido, las empresas que recibieron la distinción de manos del Presidente de la AEC fueron: EADS-CASA, Alcatel España, Construcciones y Auxiliar de Ferrocarriles, Miba Sinter Spain, Iveco Pegaso Madrid, Aceralia Corporación Siderúrgica, Sara Lee/D.E. España Cruz Verde Legrain, Timken IRB, Renault España-Factoría de Carrocería y Montaje, Iveco Pegaso Valladolid y Santana Motor.



Asimismo, la Asociación quiso hacer una mención especial a ENUSA Industrias Avanzadas por su fuerte implicación en nuestro programa de difusión de la metodología 6 Sigma.

Elección del “European Quality Leader 2004”

Dentro de las actividades de la Semana Europea de la Calidad, la European Organization for Quality (EOQ) ha convocado por tercer 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 nivel 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 en esta edición de la fase nacional, ha recaído en Ezequiel Hidalgo, Director de Gestión de Calidad de CEPSA; junto con el finalista con mayor puntuación, que en esta ocasión fue Antonio Fungairiño, Director de Calidad del Grupo Antolin. Los premios de la fase nacional se entregaron por el Presidente de la AEC en el marco del Acto Conmemorativo de la X Semana Europea de la Calidad.



NUEVOS RETOS

Programa de formación en Desarrollo Sostenible

Con el apoyo del Ministerio de Educación y Ciencia, la AEC va a organizar una serie de jornadas y seminarios sobre Desarrollo Sostenible por toda la geografía española con el fin de promocionar y difundir los principios de la sostenibilidad.

Formación *on-line*

Durante 2005, la AEC va a poner en marcha diez cursos de formación *on-line* sobre calidad y medio ambiente en los que se van a aplicar las tecnologías más avanzadas que existen en esta modalidad en formación. En este sentido, se establecerá la impartición telemática de los cursos mediante plataforma y se realizarán cursos a través de Internet.

Con esta modalidad de formación cada alumno marca su propio ritmo de estudio y se mantiene una comunicación constante con los tutores y con los demás participantes, favoreciendo el intercambio de experiencias y creando comunidades virtuales de aprendizaje.

Programa 6 Sigma

Fruto de la convicción de que la metodología 6 Sigma es útil y rentable para las empresas, la AEC continuará realizando actividades de promoción, difusión y formación en esta materia, como vía para facilitar el acceso a su utilización por parte de sus miembros y de las organizaciones españolas en general.

En este sentido, está prevista la realización de varias jornadas de difusión específicas, así como la inclusión de experiencias prácticas en este campo en los distintos congresos y actos públicos que la AEC organizará durante 2005. Así mismo, está previsto el desarrollo de próximas ediciones de los distintos programas de formación para los niveles de Champion, Black Belt y Green Belt, dando así continuidad a las actividades iniciadas en el año 2003.

Programa de formación para el Sector Público

La AEC en línea con las líneas estratégicas de apoyo y colaboración con la Administración Pública ha lanzado durante 2004 un programa de formación dirigido a los profesionales de la calidad que desarrollan su actividad en el Sector Público y que se va a ver reforzado durante 2005, ampliando sus áreas de actuación a medio centenar de Ayuntamientos.

El objetivo de este programa de formación es transmitir, de forma práctica, los conocimientos necesarios para implantar, mantener, mejorar y gestionar sistemas de la calidad y actuar como representantes de la dirección, promoviendo la orientación de toda la organización hacia la satisfacción del





cliente. Este programa de formación se ha desarrollado siguiendo el esquema que establece la European Organization for Quality (EOQ) para la certificación de EOQ Quality Systems Manager.

El programa de formación, denominado "Experto Europeo en Gestión de la Calidad en la Administración Pública", se estructura en cuatro módulos que permiten ir avanzando, de forma progresiva, en el conocimiento y en la aplicación del sistema de gestión de la calidad:

- Estrategias y Liderazgo para la Gestión de la Calidad en la Administración Pública.
- Implantación y Evaluación de la Gestión de la Calidad en la Administración Pública.
- Apoyo a los Responsables de la Entidad Pública para la toma de decisiones.
- Excelencia de la Organización a través de la Gestión y la Mejora de los Procesos.

Además se ha adaptado la metodología para la formación a distancia con el fin de facilitar el acceso de los profesionales a esta formación. Los resultados que se han ido obteniendo a lo largo de este año avalan el trabajo realizado para el diseño y puesta en marcha de este proyecto.

Comités

Dado que los Comités son el motor de la AEC, en 2005 se desarrollarán actuaciones para potenciar las actividades incluyendo personal del equipo de la Asociación en cada uno de ellos a través del desarrollo de la zona web intercomités y la organización de la 1ª Jornada Intercomités, con el fin de buscar sinergias entre ellos.

Bolsa de empleo

El CERPER está trabajando en la creación, dentro de la página web de la AEC, de un servicio de bolsa de empleo de carácter exclusivo y gratuito para los profesionales certificados que se gestionará únicamente por medio del correo electrónico y en el que se incluirán las ofertas de empleo que administrará el CERPER, actualizándolas de forma continuada.

Mejora de la gestión interna

Con el fin de favorecer la comunicación interna y externa de la AEC, en 2005 se va a establecer un plan de comunicación global para la Asociación en el que se definirá una estrategia de comunicación para cada nuevo proyecto. También se ha planteado como reto para el próximo año la integración de las bases de datos de la AEC con el fin de evitar duplicidades en los registros y ofrecer así un servicio de mayor calidad. En 2005 se continuará e intensificará el proyecto de captación y fidelización de asociados con la puesta en práctica de nuevas acciones medibles con el fin de conseguir incrementar el número de asociados.





MIEMBROS DE HONOR

- Luis Álvarez de Buergo
- José Antonio Andrés Jiménez
- Manuel Blanco Miguel
- Antonio de Almeida Junior
- 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
- 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
- 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 Manuel 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
- Felix García Follente
- Álvaro García Meseguer
- Antonio García Santamaría
- Rafael García Faure
- 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
- Jesús Martín Barón
- Temístocles Martín Prieto
- Aristides Martínez Figueroa
- 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 Bregel
- José María Palacios Reparaz
- José G. Pérez Castillo
- Julián Pérez Clemente
- Fco. Javier Pérez Varela
- 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
- Julián Miguel Solana Álvarez
- M^a Dolores Solsona Flotats
- Rafael Soriano Aroca
- Gonzalo Sotorrio 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 Yáñez Marfil
- Francisco Javier Yncenga Acha

PRESIDENTES DE COMITÉS

- **Comité Asesor de la AEC**
Alberto Urtiaga de Vivar
MIEMBRO DE HONOR AEC
- **Comité de Administraciones Públicas**
Coordinador: Joan Thomás Quetglas
AYUNTAMIENTO DE CALVIÁ
- **Comité de Alimentación**
Rafael García Faure
MIEMBRO DISTINGUIDO AEC
- **Comité de Automoción**
Laureano Padilla
PSA PEUGEOT CITROËN
- **Comité de Calidad en la Educación**
M^a José Fernández
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE EDUCACIÓN
- **Comité de Confiabilidad**
Antonio José Fernández
IBERDROLA INGENIERÍA CONSULTORIA
- **Comité de Construcción**
Antonio Garrido
ESCUELA ITC DE LA UPCT
- **Comité de Entidades de Certificación**
Ramón Robles
GRUPO SGS ESPAÑA
- **Comité de Entidades Financieras**
Adolfo Ramírez
BANESTO
- **Comité de Gestión del Conocimiento**
Francisco Javier Domínguez
ASECAL
- **Comité de Hostelería y Turismo**
Elena Aritzia
CÁMARA DE COMERCIO DE MADRID
- **Comité de Industrias Energéticas**
Pedro Álvarez
ENUSA INDUSTRIAS AVANZADAS
- **Comité de Industrias y Servicios para la Defensa**
Luis Estaire
GENERAL DYNAMICS SANTA BÁRBARA SISTEMAS
- **Comité de Metrología**
José Luis Ortiz
EADS CASA
- **Comité para el Desarrollo de la Calidad Total**
Juan Gomis
MIEMBRO DISTINGUIDO AEC
- **Comité de Participación y Mejora**
Jesús Ramiro
EADS CASA
- **Comité de Salud**
José Simón
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE EVALUACIÓN SANITARIA
- **Comité de 6 Sigma**
José Miguel Quintana
ATLANTIC COOPER
- **Comité de Servicios**
Palmira López
RACC
- **Comité de Software**
Francisco Ogalla
RENFE
- **Comité de Textil**
Josep M^a Ávila
ANTEX

COMISIÓN DE CERTIFICACIÓN

■ Consejo Nacional de la AEC

- Pablo Culebras
- Manuel Blanco
- Jesús Murga

Jesús Ramiro
EADS CASA

Regina Defargues
Correos

■ Miembros Individuales

- José Luis Penacho
- José Luis Ortiz
- Ignacio Tejero
- Juan Diego Quesada

■ Centros de Formación

Enrique Marco
Centro de Formación de la AEC

■ Infraestructura de la Calidad

- José Manuel Corrales
- Fernando Nájera
- Tomás Orbea
- Ricardo Visiers

■ Administración

Juan Ramírez de Mingo
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

■ Director General de la AEC

Salvador Olivas

■ Empresas en general

Ricardo Castilla
Unión Fenosa

■ Secretaria Comisión. Directora del CERPER

Marta Cano


Jordi Esteller
Aleaciones de Metales Sinterizados (AMES)

Ezequiel Hidalgo
Cía. Española de Petróleos, S.A. (CEPSA)

Juan Antonio Muñoz
Iberdrola Central Nuclear de Cofrentes







A continuación se detallan las notas más significativas de la Memoria Económica del ejercicio 2004.

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 2004 es la siguiente:

Inmovilizado inmaterial	8.805,17 €
Inmovilizado material	1.887.709,63 €
Inmovilizado financiero	76.066,48 €
TOTAL INMOVILIZADO	1.972.581,28 €

Activo circulante

La composición del saldo de dicho epígrafe a 31 de diciembre de 2004 es la siguiente:

Existencias	23.086,19 €
Deudores	537.089,56 €
Tesorería	3.091.321,44 €
TOTAL ACTIVO CIRCULANTE	3.651.497,19 €

Existencias

La cuenta de existencias corresponde a los materiales inventariables a 31 de diciembre de 2004, 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 2004. 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.

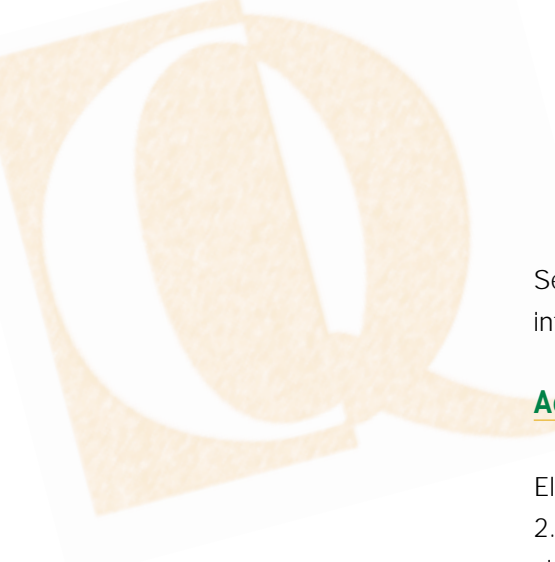
Fondos propios

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 31/12/04	2.495.133,66 €
Superávit 2004	245.973,36 €
TOTAL	2.741.107,02 €

Acreeedores a largo plazo

El saldo que refleja este epígrafe, a 31 de diciembre de 2004, asciende a 636.223,47 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.

Acreeedores a corto plazo

El saldo que refleja este epigrafe, a 31 de diciembre de 2004, asciende a 2.246.747,98 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 2004, han sido auditadas por D. José Rodríguez Bravo, Auditor Oficial de Cuentas, expresando sobre las mismas una opinión favorable.

Control presupuestario. Ejercicio 2004

(a mes de diciembre en €)

CAPÍTULOS	PRESUPUESTO	REAL	DESVIACIÓN
	2004	2004	%
1. Ingresos facturación	2.654.600,00	3.640.106,37	37,12
2. Ingresos por cuotas	629.596,00	547.700,88	-13,01
3. Ingresos financieros (C)	60.101,21	17.828,25	-70,34
4. Otros ingresos explotación (C)	0,00	181.577,21	
TOTAL INGRESOS	3.344.297,21	4.387.212,71	31,18
1. Trabajos realizados otras empresas	781.275,00	705.121,33	-9,75
2. Comidas y hoteles	202.894,00	145.691,41	-28,19
3. Gastos del inmueble (A)	62.000,00	40.188,96	-35,18
4. Mantenimiento y Conservación (B)	24.040,48	37.081,34	54,25
5. Profesionales Independientes	464.915,00	401.484,88	-13,64
6. Asesoramientos (C)	18.030,36	15.853,41	-12,07
7. Mensajería	24.567,00	32.789,28	33,47
8. Franqueo	112.000,00	145.564,15	29,97
9. Suscripciones (C)	30.050,61	15.311,65	-49,05
10. Relaciones Públicas (C)	24.040,48	11.119,00	-53,75
11. Suministros (A)	6.010,12	5.423,51	-9,76
12. Comunicación (B)	24.040,48	25.586,53	6,43
13. Material de oficina (B)	10.000,00	6.356,91	-36,43
14. Desplazamientos del personal	32.100,00	36.816,25	14,69
15. Sueldos y Salarios	650.000,00	688.457,16	5,92
16. S.S. Cargo Empresa	201.500,00	181.701,92	-9,83
17. Formación Interna (B)	6.010,12	1.237,00	-79,42
18. Gastos financieros (C)	40.000,00	20.508,38	-48,73
19. Otros Gastos Explotación (C)	490.000,00	1.432.707,97	192,39
20. Tributos (C)	30.000,00	39.548,08	31,83
21. Dotación amortización inmovilizado (C)	80.000,00	83.801,59	4,75
TOTAL GASTOS	3.313.473,65	4.072.350,71	22,90
SUPERÁVIT/DÉFICIT	30.823,56	314.862,00	921,50

(A) Prorratio por m² de ocupación

(B) Prorratio por número de empleados

(C) Prorratio lineal (a partes iguales)

Balance de Situación. Ejercicio 2004

ACTIVO	EJERCICIO 04	EJERCICIO 03
INMOVILIZADO INMATERIAL	8.805,17	0,00
INMOVILIZADO MATERIAL	1.887.709,63	1.950.080,05
INMOVILIZADO FINANCIERO	76.066,48	87.317,18
ACTIVO CIRCULANTE		
Existencias	23.086,19	30.298,30
Deudores	537.089,56	742.338,34
Tesorería	3.091.321,44	2.124.812,08
TOTAL ACTIVO	5.624.078,47	4.934.845,95

Cuenta de Pérdidas y Ganancias Ejercicio 2004

DEBE	EJERCICIO 04	EJERCICIO 03
Trabajos realizados	1.564.677,57	2.339.081,28
Variación existencias	7.212,11	-5.660,61
Personal	871.396,08	799.887,92
Otros gastos explotación	393.552,84	403.336,10
Gastos financieros	41.512,28	104.189,24
Dotación amortizaciones	83.801,59	93.563,90
Variación Provisión Insolvencias	1.002.476,27	-387.951,43
Gastos extraordinarios	4.380,14	567,30
Pérdidas de otros ejercicios	103.341,83	116.906,66
SUPERÁVIT ANTES DE IMPUESTOS	314.862,00	708.680,85
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	68.888,64	155.445,88
SUPERÁVIT DESPUÉS DE IMPUESTOS	245.973,36	553.234,97
TOTAL	4.387.212,71	4.172.601,21

PASIVO	EJERCICIO 04	EJERCICIO 03
FONDOS PROPIOS	2.495.133,66	1.941.898,69
ACREEDORES LARGO PLAZO	636.223,47	737.456,40
ACREEDORES CORTO PLAZO	2.246.747,98	1.702.255,89
SUPERÁVIT	245.973,36	553.234,97
TOTAL PASIVO	5.624.078,47	4.934.845,95

HABER	EJERCICIO 04	EJERCICIO 03
Ingresos subvenciones	2.004.000,00	1.542.709,48
Ingresos facturación	1.636.106,37	2.015.691,92
Ingresos cuotas	547.700,88	517.319,42
Ingresos financieros	17.828,25	82.144,71
Variación existencias	0,00	0,00
Ingresos extraordinarios	181.577,21	14.735,68
TOTAL	4.387.212,71	4.172.601,21

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



Claudio Coello, 92 • 28006 Madrid
Tfno.: 915 752 750
Fax: 915 765 258
aec@aec.es • www.aec.es