

informe anual 2005





Índice

Informe de actividades

» Carta del Presidente	4
» Informe del Director General	6
» Órganos de gobierno	10
» Nuestros asociados	12
» Servicios	13
Intercambio de experiencias	13
Formación	27
Certificación de personas	31
Información	33
» Participación en iniciativas de calidad	37
» Proyección internacional	41
» Reconocimientos	43
» Nuevos retos	46

Anexos

» Miembros de Honor	50
» Miembros Distinguidos	50
» Presidentes de Comités	52
» Comisión de Certificación	53

Informe económico	55
--------------------------------	----

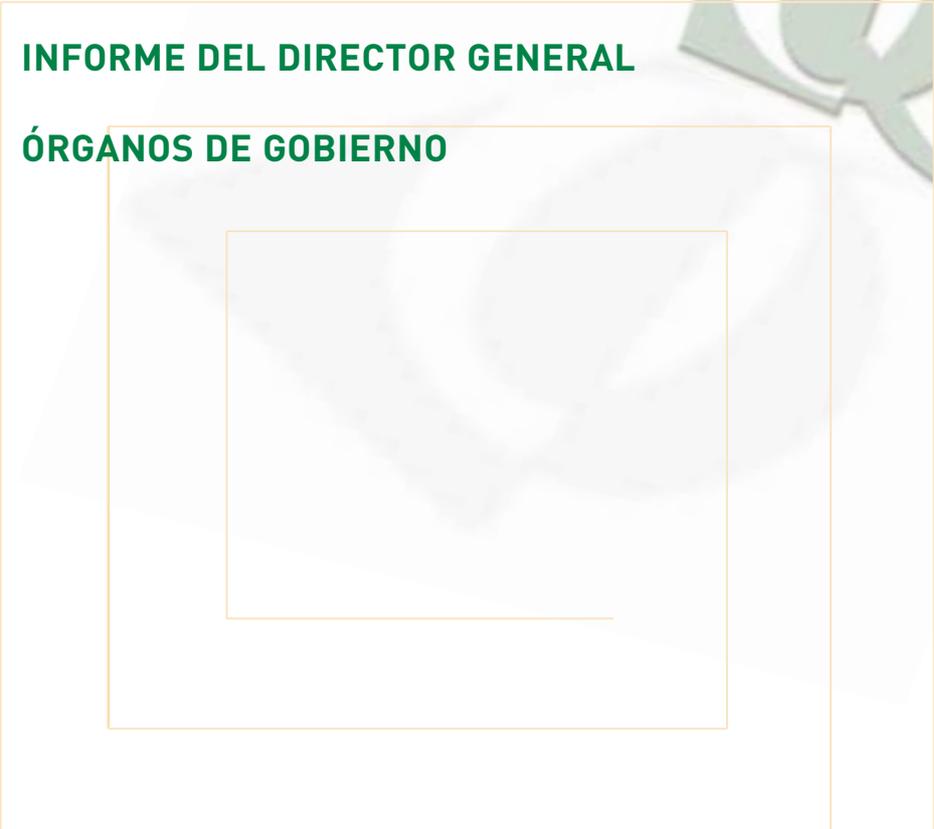
Informe de sostenibilidad	63
--	----



CARTA DEL PRESIDENTE

INFORME DEL DIRECTOR GENERAL

ÓRGANOS DE GOBIERNO





Carta del Presidente

Estimado asociado:

Con estas líneas tengo el honor de abrir, un año más, el resumen de la actividad de la AEC durante 2005. Este año, el Informe Anual presenta una importante novedad: el *Informe de Sostenibilidad* que complementa la información desarrollada por nuestra Asociación durante los últimos doce meses. Las actuaciones que llevamos a cabo para fomentar el desarrollo sostenible se recogen, por primera vez, conforme a los criterios del GRI (*Global Reporting Initiative*).

Durante el año 2005 se han continuado desarrollando diferentes actuaciones en las distintas Comunidades Autónomas con el fin de acercar nuestros servicios a las PYME. La AEC, en su plan estratégico, continúa dando prioridad absoluta a la sensibilización de las pequeñas y medianas empresas en la importancia de la calidad y del desarrollo sostenible. Con esta perspectiva, nuestra entidad ha organizado este año 25 eventos, entre congresos y jornadas. La implicación y la participación activa, a través de los 22 Comités —foros de intercambios de experiencias—, de los más de 500 profesionales que representan a empresas de todos los sectores de actividad y de distintos tamaños, permiten a la AEC cumplir con su misión de ayudar a la PYME a mejorar su nivel de competitividad.

Además, la AEC está contribuyendo también de una forma muy activa a la sensibilización de las PYME mediante la formación de sus cuadros directivos y técnicos. Hay que resaltar que, durante el periodo 2004-2005 nuestra organización ha formado a 4.000 directivos y profesionales de pequeñas y medianas empresas en gestión medioambiental a través del Programa de Fomento de Investigación Técnica (PROFIT).

También en esta línea, la certificación de profesionales por parte del Centro de Registro y Certificación de Personas de la AEC (CERPER), que se va a abrir a otros ámbitos además de los de calidad y medio ambiente, está permitiendo a las empresas disponer de instrumentos de apoyo para mejorar y reconocer la capacitación de sus profesionales, mediante un esquema consolidado en Europa a través de la EOQ (*European Organization for Quality*), cuya garantía está avalada por los más de 45.000 profesionales certificados en 34 países europeos.

En el entorno institucional, la AEC ha tenido una intensa actividad en el 2005. Cabe reseñar la Audiencia concedida por S.A.R. el Príncipe de Asturias a



nuestro Consejo Nacional, como reconocimiento a nuestra labor y al papel de la AEC como entidad coordinadora de la Semana Europea de la Calidad. Otras actuaciones tales como: la gestión del Premio Príncipe Felipe a la Calidad Industrial como Secretaria del Comité de Evaluación, el apoyo al Ministerio de Defensa a través del CMDIN, el desarrollo de un programa de formación específico para los Profesionales de la Administración Pública, la participación en diversos foros de calidad (ASQ, EOQ, AENOR, Madrid Excelente, Qualimetrics, etc.), o la participación en Jurados de premios a la calidad de diversas CC.AA. son fiel reflejo de las acciones desarrolladas en línea con nuestra estrategia de servir de apoyo y de colaborar con la Administración Pública.

De cara al futuro, aunque tenemos que felicitarnos todos por el éxito de los proyectos emprendidos bajo la orientación del Consejo Nacional y de la Comisión Permanente, y desarrollados por el magnífico equipo de profesionales con los que cuenta la AEC, nos guía el propósito de mejora permanente.

Según una máxima popular *"Si tienes un sueño, corre tras él, no dejes que nada te detenga. Si tienes un sueño, es porque eres capaz de hacerlo realidad."* Los sueños se pueden cumplir si trabajamos para alcanzarlos, y ahí reside nuestra ventaja, que creemos en nuestros sueños.

Jaime Lloret



Informe del Director General

La AEC ha mantenido, un año más, un ritmo de actividad muy dinámico. A lo largo de 2005, y de acuerdo con las líneas estratégicas establecidas por el Consejo Nacional, se han desarrollado varias líneas de actuación con unos resultados muy positivos, tal y como se detalla en los diferentes apartados de este Informe Anual.

En el caso de nuestra organización, la visión sostenible del crecimiento forma parte esencial de nuestros valores, por lo que hemos creído importante mostrar a nuestros asociados las actuaciones que la AEC ha desarrollado en este ámbito a lo largo del año y que se recogen en el *Informe de Sostenibilidad* que acompaña a este documento.

Durante este ejercicio, se ha consolidado nuestra posición como organización referente en el ámbito de la calidad y ha aumentado considerablemente nuestra actuación en desarrollo sostenible, tal y como lo acredita nuestra colaboración con el Ministerio de Educación y Ciencia en actividades de formación, a través del Programa PROFIT. Los 485 cursos realizados —con la asistencia de más de 5.500 alumnos— y los congresos y jornadas organizados, que han congregado a 3.590 directivos y profesionales de entidades de diversos tamaños y sectores, son una muestra de los resultados del año 2005.

En este sentido, la dinamización de las actividades que generan los 22 Comités —este año el Consejo Nacional ha aprobado la creación del Comité de Gestión Sostenible—, multiplica exponencialmente la potencialidad de nuestra organización como entidad de referencia en el campo de la gestión. La celebración de la Jornada Intercomités ha sido un importante paso para generar sinergias entre los representantes de empresas y organizaciones que participan en los mismos.

Esta situación se ha logrado también por la mejora de nuestra gestión interna en diversos aspectos: la integración de bases de datos, así como la puesta en marcha de un plan de comunicación para cada proyecto de trascendencia emprendido en 2005. Por otra parte, hay que resaltar el positivo resultado de las actuaciones realizadas para aumentar la fidelización de nuestros asociados.



Salvador Olivas
Director General de la AEC

El desarrollo de la certificación de profesionales por parte de la AEC se ha traducido en un incremento de un 21% de las certificaciones emitidas durante estos doce meses; así como en la puesta en marcha de nuevos servicios como la bolsa de empleo para profesionales certificados.

Nuestra actividad en las diferentes Comunidades Autónomas ha sido de continuo crecimiento durante el año 2005. En este aspecto me gustaría reflejar la organización de 169 cursos desarrollados en todas las Comunidades Autónomas, además del 2º Congreso de Excelencia y Calidad de Castilla y León, organizado con la Junta de Castilla y León, o del Congreso de calidad y mejores prácticas en la Administración Pública realizado con el Gobierno de La Rioja.

En el ámbito internacional, nuestra relación con FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana de la Calidad) se ha intensificado durante 2005, al colaborar con esta entidad en la actualización del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. Esta cooperación, que se incrementará sin duda en los próximos años, se plasmará en actuaciones conjuntas.

En definitiva, el trabajo que se refleja en estas páginas es el resultado de la suma de esfuerzos de todos —asociados, colaboradores y empleados—, que aportan día a día su potencial, su ilusión y comparten un proyecto común que crece y evoluciona constantemente.



Plan de acción 2005

El plan de acción desarrollado en 2005 está basado en las 4 líneas estratégicas establecidas por el Consejo Nacional en 2003. El Comité de Calidad y Medio Ambiente, constituido por el Director General y los responsables de las diferentes áreas de la AEC, ha elaborado este plan y ha realizado el seguimiento de los objetivos marcados.

Líneas estratégicas

Para desarrollar las líneas estratégicas se fijaron una serie de líneas de actuación —objetivos medibles— para el año 2005, 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 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 2005. 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 cuatro signos que se explican a pie de página de la matriz.

Matriz - Plan de Acción 2005

				A10	COMISIÓN PERMANENTE	I		I					I	I			I	I
				A9	DIRECCIÓN GENERAL	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
				A8	NUEVAS TECNOLOGÍAS	I	R		I	A	A							
				A7	CNIC	I	I		I					R				
				A6	COMUNICACIÓN Y CONGRESOS	I	I	I	R	R			R					
				A5	CENTRO TÉCNICO	I	I		I								R	
				A4	CERPER	I	I		I		R	R						R
				A3	CENTRO DE FORMACIÓN	I	I		I	I		I		R	R	R	R	R
				A2	CALIDAD, MEDIO AMBIENTE E INTERNACIONAL	R	A		I									
				A1	ADMINISTRACIÓN Y SECRETARÍA (SECRETARÍA GRAL., ADMON., ASOCIADOS, O. GOBIERNO, O. TRABAJO, S. GRALES.,...)	R	I	R	I									
APOYO Y COLABORACIÓN CON ADMÓN. PÚBLICA				AREAS OPERATIVAS		<p>REDUCIR 15% BAJAS Cumplido: Reducción 39,62%</p> <p>SEPTIEMBRE 05 Cumplido. Excepto CERPER</p> <p>JORNADA INTERCOMITÉS Cumplido 24-05-2005</p> <p>PLAN POR PROYECTO Cumplido. 9 proyectos, 9 planes</p> <p>10 ACTOS, 1 CURSO Cumplido. 7 Actos, 18 cursos</p> <p>50 SOLICITUDES Cumplido. 87 Solicitudes</p> <p>500 EVALUADOS 464 Evaluados, 89 Reevaluados</p> <p>8 ACTOS Cumplido. Realizados 16</p> <p>5 PROYECTOS Cumplido. 7 Proyectos</p> <p>4 NUEVOS Cumplido. 5 Nuevos</p> <p>5 CURSOS Cumplido. 7 cursos</p> <p>4 EDICIONES Cumplido. 4 ediciones</p> <p>10 EMPRESAS 5 Empresas. 2 en proceso</p> <p>50 AYUNTAMIENTOS 23: 14 Ay., 4 Dip., 5 Otros</p>												
D	C	B	A															
			C	A1	FIDELIZACIÓN ASOCIADOS	↑												
	C		C	A2	INTEGRACIÓN BBDD		↑											
			C	A3	POTENCIAR COMITÉS			↑										
	C		C	A4	PLAN COMUNICACIÓN AEC				↑									
C	C		C	A5	SOSTENIBILIDAD					↑								
			C	A6	BOLSA DE EMPLEO						↑							
			C	A7	CERTIFICADOS CERPER							↑						
C		C	C	B1	EVENTOS EN CC.AA.								↑					
C		C	C	B2	PROYECTO SIGEPYME									↑				
	C		C	C1	NUEVOS PROGRAMAS FORMACIÓN										↑			
	C		C	C2	FORMACIÓN ON-LINE											↑		
	C		C	C3	FORMACIÓN 6 SIGMA												↑	
	C		C	C4	CERPER-EMPRESA													↑
C	C	C	C	D1	PROGRAMA AYUNTAMIENTOS													↑

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



Órganos de gobierno

Comisión Permanente

Presidente

Jaime Lloret Gil

Vicepresidentes

Mariano Alonso Romero
EADS CASA

Juan Ignacio Artieda Granda
ENUSA Industrias Avanzadas

Manuel Blanco Miguel
Miembro Individual

Ricardo Castella Zaragoza
UNIÓN FENOSA

Mariano Nava Calvo
Indra Sistemas

Director General

Salvador Olivas García

Consejo Nacional

El 10 de febrero de 2005 se celebraron elecciones al Consejo Nacional, por las cuales se ha renovado parcialmente la composición del Órgano de Gobierno de la AEC. Tras esta convocatoria, la composición del Consejo para el periodo 2005-2008 es la que se detalla a continuación.

Por otra parte, la elección del Presidente de nuestra entidad

en el año 2005, en cumplimiento de los Estatutos vigentes, ha traído consigo la reelección de Jaime Lloret en la reunión del Consejo Nacional celebrada el 18 de abril de 2005.

Colegio de miembros colectivos

- ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS (ADIF)
- ALCATEL ESPAÑA
- AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA
- BANESTO
- BBVA
- COATO, S. COOP. DE COMERCIALIZACIÓN AGRARIA
- COBRA, INSTALACIONES Y SERVICIOS
- EADS CASA
- ENUSA INDUSTRIAS AVANZADAS
- ERICSSON ESPAÑA
- GENERAL DYNAMICS SANTA BARBARA SISTEMAS
- INDRA SISTEMAS
- INDUSTRIA DE TURBO PROPULSORES (ITP)
- INSTITUTO NACIONAL DE TÉCNICA AEROESPACIAL (INTA)
- PEUGEOT CITROËN AUTOMÓVILES ESPAÑA
- RENAULT ESPAÑA
- SEK VILLAFRANCA
- TELEFÓNICA DE ESPAÑA
- TNT EXPRESS WORLDWIDE SPAIN
- UNIÓN FENOSA
- UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

Colegio de miembros individuales

- Manuel Blanco Miguel
- Pablo Culebras Sánchez
- Francisco Javier Doménech Tudela
- Jaime Lloret Gil
- Sonia Inmaculada López Pérez
- Margarita Sánchez Casares

Colegio de Presidentes de Comités

- Palmira López Fresno
Presidenta del Comité de Calidad de los Servicios
- Laureano Padilla Jurado
Presidente del Comité de Automoción
- Jesús Ramiro Descalzo
Presidente del Comité de Participación y Mejora

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

NUESTROS ASOCIADOS

SERVICIOS

PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE CALIDAD

PROYECCIÓN INTERNACIONAL

RECONOCIMIENTOS

NUEVOS RETOS

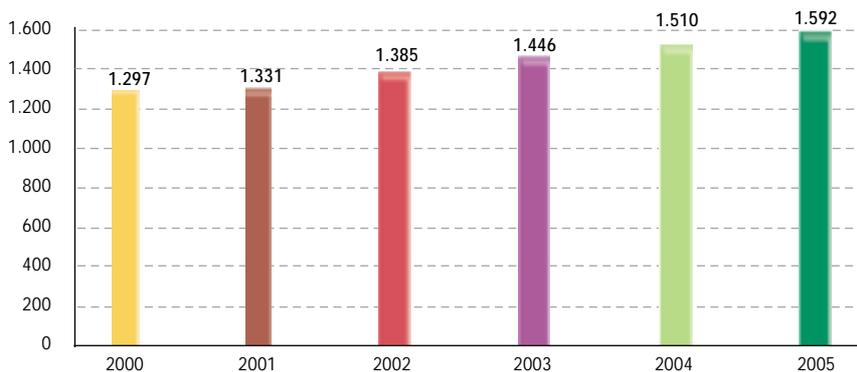




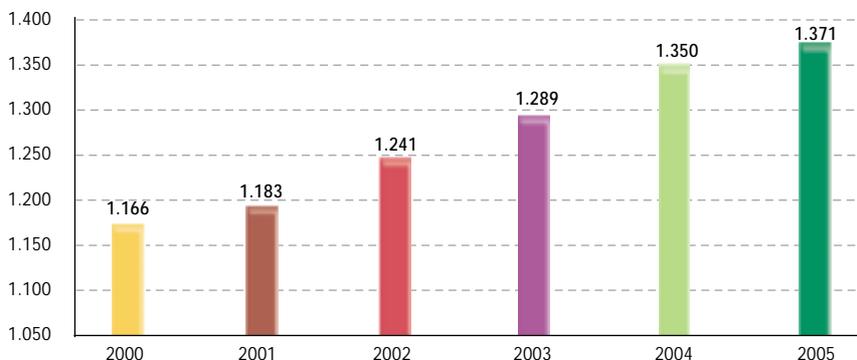
Nuestros asociados

El número de empresas y organismos públicos y privados asociados a la AEC —miembros colectivos— alcanzó la cifra de 1.592 en el año 2005, además de 1.371 profesionales que, a título personal —miembros individuales—, forman parte de esta Asociación. Respecto al tipo de empresas que forman parte de la AEC, un 81% tienen menos de 250 empleados.

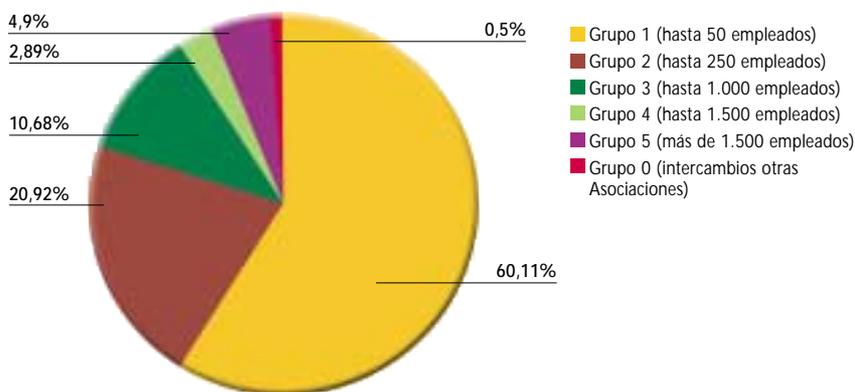
Evolución de los miembros colectivos (2000-2005)



Evolución de los miembros individuales (2000-2005)



Distribución de los miembros colectivos por número de empleados



Servicios

La AEC, en su estrategia de analizar y detectar las necesidades de sus asociados y clientes, ha desarrollado durante el año 2005 una completa y diversificada gama de servicios para dar respuesta a los requerimientos de sus distintos grupos de interés.

Intercambio de experiencias

COMITÉS

Los Comités están formados por profesionales que comparten sus conocimientos y cuya actuación repercute muy positivamente en las empresas y organizaciones a las que pertenecen, ya que el aprendizaje de las experiencias de otras organizaciones supone un valioso apoyo en la toma de decisiones y en la consecución del éxito empresarial.

A finales de 2005 se ha puesto en marcha el Comité de Gestión Sostenible, con lo que la AEC cuenta, actualmente, con un total de 22 comités en funcionamiento en los que participan más de 500 vocales.

En el mes de febrero se celebró la reunión anual de todos los presidentes de comités de la AEC a la que también asistió la Comisión Permanente de la Asociación quien, con su presencia, quiso demostrar el firme respaldo a la labor llevada a cabo por los comités.

Esta reunión nació con la vocación de poner en común las actividades más destacadas que cada comité está llevando a cabo, así como para aportar a la Dirección de la AEC puntos de mejora o ayuda para el desarrollo de sus respectivas actividades.

Por otra parte, el 24 de mayo se celebró la primera Jornada Intercomités en el Salón de Actos del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, bajo el título "Aplicaciones prácticas en la gestión de los procesos". En esta jornada, representantes de los distintos Comités expusieron sus planes de trabajo, con el fin de aportar ideas a los demás en aquellas actividades novedosas que estuvieran desarrollando y que constituyeran una oportunidad para acometer nuevos proyectos. Esta jornada contó con un Comité Organizador formado por : Palmira López (Presidenta del Comité de Servicios), Laureano Padilla (Presidente del Comité de Automoción), Joan Thomàs (Presidente del Comité de Administraciones Públicas), además de Marta Villanueva y Mercedes Lavanderira de la AEC.



Asimismo, todos los comités tienen habilitado un espacio, en la web de la AEC, denominado "Zona miembros", en el que todos los vocales de los 22 comités pueden incluir información sobre sus respectivas actividades.

Reuniones Comités 2005		
	Plenarias	Grupos de Trabajo
Administraciones Públicas	4	
Alimentación	5	
Asesor	6	
Automoción	4	2
Confiabilidad	3	
Construcción	7	
Educación	5	5
Entidades de Certificación	5	3
Entidades Financieras	6	1
Gestión del Conocimiento	6	1
Gestión Sostenible	3	3
Hostelería y Turismo	6	2
Industrias Energéticas	8	9
Industrias y Servicios para la Defensa	4	10
Metrología	5	8
Para el Desarrollo de la Calidad Total	7	11
Participación y Mejora	5	
Salud	4	3
6 Sigma	4	1
Servicios	7	5
Software	4	4
Textil	1	
TOTAL	109	68

Durante 2005 se han celebrado elecciones a la presidencia 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 como presidentes:

- **Comité de Administraciones Públicas**
Joan Thomàs Quetglas, representante del Ayuntamiento de Calvià.
- **Comité de Educación**
M^a José Fernández Díaz, representante de la Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Educación.
- **Comité de Hostelería y Turismo**
José Luis Guerra Sánchez, representante de la Federación Española de Hostelería.
- **Comité de Software**
Ramiro Carballo Gutiérrez, representante de GESEIN.

A continuación se detallan las principales actividades que han desarrollado los diferentes comités:

- **Alimentación**

Jornadas organizadas

– “Trazabilidad: herramientas para la seguridad alimentaria”. Semana de la Alimentación (IFEMA), marzo.

Intercambio de experiencias

– Grupo de trabajo: Elaboración de la “Guía de autoevaluación de la seguridad alimentaria”.

Participación en iniciativas de calidad

– “Jornada de Medio Ambiente en la Industria Alimentaria”, organizada por la ETSI Agrónomos de Madrid.

– “Jornada de Calidad y Seguridad Alimentaria”, organizada por la ETSI Agrónomos de Madrid.

- **Asesor**

Participación en iniciativas de calidad

Elaboración del borrador de Código Ético de la AEC y presentada propuesta a la Dirección General de la Asociación que, a través de un Grupo de Trabajo, realizó algunas sugerencias a este documento finalmente aprobado por el Consejo Nacional en el mes de septiembre.

Publicaciones

Se está trabajando en la elaboración de una publicación sobre la historia de la AEC, que se editará en 2006.

Premios y concursos de calidad

Están en desarrollo las bases de tres premios:

– “Blanco Loizelier”: para artículos de calidad publicados en medios de comunicación.

– “Pedro Mendizábal”: para artículos escritos por estudiantes universitarios.

– “Alfredo Brisac”: para las empresas más comprometidas con la AEC.

- **Automoción**

Jornadas celebradas

Las Jornadas de Calidad en la Automoción, que se han venido celebrando desde 1995, en 2005 pasaron a denominarse X Congreso de Calidad y Medio





Ambiente en la Automoción. Se formó para el Congreso un Comité Organizador en el que participaron diversos representantes del Comité de Automoción y de empresas que colaboraron en el Congreso con la aportación de visitas técnicas: Laureano Padilla (PSA Peugeot Citroën), Francisco Aguilera (Faurecia Asientos Madrid), José Enrique Carrasco (Visteon Cádiz), Inmaculada Carrillo (Fundiciones Caetano), José Ángel Domínguez (Grupo Renault-Fábrica de Sevilla), Montserrat Escudero (Sernauto), Enrique Espinel (Grupo Renault), Javier García (Lear Automotive), José Luis González (SEAT), Gaspar Moral (Santana), Margarita Panizo (Grupo Renault-Fábrica de Sevilla), Juan Andrés Rincón (Delphi); además de Elena Díaz y Mercedes Lavandeira, por parte de la AEC.

Intercambio de experiencias

Jornadas de trabajo:

- Mahou (Planta de Alovera, Guadalajara), el 2 de marzo.
- Hutchinson (Planta de Arganda, Madrid), el 28 de junio.
- KYB Suspensiones Europa, el 30 de noviembre, en Pamplona.

En las tres jornadas, las empresas anfitrionas mostraron al Comité su sistema de calidad, sus instalaciones y su proceso productivo.

Además, cabe destacar la celebración de la 250 reunión del Comité el pasado 20 de abril en el "Carlos Sáinz Center", de Madrid. En esta especial reunión el reconocido piloto de rallies ofreció una charla a los asistentes, tras la cual se realizó un emotivo homenaje a los anteriores presidentes del Comité.

Publicaciones

Está en proceso de edición la publicación sobre "Las 20 Herramientas de la Calidad más universales".

Premios y concursos de calidad

El Comité ha actualizado las bases de los Premios Q-Innovauto para reconocer las innovaciones en calidad más interesantes dentro del sector, realizándose la convocatoria de la edición 2005 y cuyo plazo de presentación ha finalizado en enero de 2006.

• **Confiabilidad**

Jornadas celebradas

El VII Congreso de Confiabilidad, celebrado en la Escuela Politécnica Superior del Ejército de Madrid los días 29 y 30 de noviembre, que contó con 12 ponencias de expertos nacionales e internacionales en el área de la confiabilidad de equipos, sistemas e instalaciones, concluyó con un tutorial sobre análisis bayesiano de datos, desarrollado con gran rigor científico e impartido por Carlos



Maté, profesor de la ETS de Ingeniería de la Universidad Pontificia de Comillas.

Intercambio de experiencias

Durante 2005 se han realizado tres presentaciones-coloquio entre los vocales del Comité sobre los siguientes temas:

- Confiabilidad de los sistemas de telecomunicación.
- Aplicación de la fiabilidad en el sector aeroespacial.
- 6 Sigma y su relación con la fiabilidad.

Presencia Internacional

Representación de la AEC en ESRA (*European Safety & Reliability Association*).

Otras actividades

Realización de una encuesta a nivel nacional sobre confiabilidad cuyos resultados se publicarán, previsiblemente, en 2006.

• **Construcción**

Publicaciones

El Comité ha trabajado de forma monográfica en la redacción de un informe estratégico sobre el sector de la Construcción que ha dividido en dos partes principales:

a) Estudio de descriptores

En esta fase, los miembros del Comité han analizado los siguientes descriptores del sector:

Descriptores			
Análisis comparativo	Ejemplaridad administrativa	Investigación	Prevención
Auditorías de calidad	Estadística	Legislación	Protección
Certificación de productos	Formación	Liderazgo	Proyecto
Certificación de sistemas	Gestión de procesos	Mano de obra	Reglamentos
Compras	Gestión de prototipos	Mejora continua	Retroalimentación
Control de calidad	Gestión de recursos	Motivación	Riesgo
Control técnico	Gestión de residuos	Normas	Seguros
Costes (General)	Gestión del conocimiento	Planificación	Sostenibilidad
Costos de calidad	Gestión integral de proyecto	Plazo	Tecnología
Dirección facultativa	Herramientas de mejora	Política de calidad	Universidad
Durabilidad	Innovación	Prefabricados	

La discusión de estos descriptores en tres fases (puntos fuertes, puntos débiles y recomendaciones) se ha prolongado a lo largo de 10 reuniones durante el año 2005.

b) Análisis estadístico

Esta discusión es preparatoria de la parte general en la que se estudiarán y establecerán las grandes líneas de una propuesta de cambios estratégicos en algunos aspectos del sector de la construcción.



Durante el año 2006 culminará la tarea de redacción de los descriptores desarrollada en 2005, tratándose de manera especial el descriptor relacionado con la Universidad.

• Educación

Intercambio de experiencias

El Comité celebró la "Jornada de puertas abiertas del Comité en la Educación" el 14 de diciembre con la colaboración de la ETSI de Minas de la UPM. En esta jornada se celebró la última reunión plenaria del año y además, se impartió una conferencia sobre "La situación actual y programa de actividades de la ANECA" a cargo de Eduardo Coba, coordinador general de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

Presencia internacional

La Presidenta del Comité y representante de la UCM, M^a José Fernández, participó en el Congreso del Instituto Latinoamericano de Calidad (INLAC), celebrado en Veracruz (Méjico) en el mes de mayo, con la ponencia titulada "Calidad en la Educación: análisis de las universidades españolas". Asimismo, presentó la publicación elaborada por el Comité titulada "Calidad en educación, calidad de la educación", en la Dirección General de Evaluación de Políticas Educativas (Secretaría de Educación Pública de la ciudad de Méjico.D.F.)



Jornadas celebradas

"III Jornadas de Calidad en los Servicios Educativos y de Formación", organizadas por el Comité con la colaboración de diferentes estamentos. Se realizaron tres ediciones en tres ciudades, tratándose aspectos específicos en cada una de ellas:

- La primera de ellas se celebró en la Universidad de Sevilla, los días 17 y 18 de febrero y contó con 187 asistentes. El tema sobre el que versó la jornada fue "Acreditación, certificación e innovación: en la educación universitaria" y se centró en el contexto del espacio europeo de educación superior.
- La segunda se celebró en el Instituto Valenciano de Educación y Calidad Educativa (IVECE) de Valencia, el día 28 de abril con la participación de 243 asistentes. La jornada titulada "Sistema de Gestión de la Calidad en la Educación", abordó el resultado de experiencias en implantación de sistemas de gestión de la calidad en centros de enseñanza media.
- La tercera de las jornadas se celebró los días 13 y 14 de octubre en la Facultad de Ciencias Económicas de la UNED

de Madrid, con la participación de 73 asistentes. El tema abordado fue "Cambio e innovación en la Formación Profesional", y se analizó fundamentalmente la evolución y actualidad de los modelos de calidad aplicados a las enseñanzas de formación profesional en un contexto nacional y europeo.

Participación en iniciativas de calidad

"Acreditación, certificación e innovación", publicación editada y coordinada por Rafael J. Castañeda, vocal del Comité y representante de la Universidad de Sevilla.

• **Industrias y Servicios para la Defensa**

Intercambio de experiencias

Grupos de Trabajo:

- Grupo 09: Calidad Software
- Grupo 10: AQAP 2000
- Grupo 12: Gestión de la Configuración
- Grupo 14: Fiabilidad y Mantenibilidad

Visita a las instalaciones de EADS CASA en Getafe.

Jornadas celebradas

Celebración del Congreso de Calidad y Medio Ambiente de la Defensa, los días 19 y 20 de mayo en el Campus de Albacete de la Universidad de Castilla-La Mancha, en el que el Presidente del Comité, Luis Estaire, de General Dynamics Santa Bárbara Sistemas, participó como ponente en la mesa redonda sobre "Vinculación de la industria y la Universidad con Defensa".

• **Entidades de Certificación**

Jornadas celebradas

La "Jornada sobre certificación acreditada en España" se celebró el 6 de octubre, en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (MITYC). En esta Jornada intervinieron como ponentes varios vocales del Comité.

Intercambio de experiencias

- "Grupo de trabajo para la organización de la Jornada sobre Entidades de Certificación".
- "Grupo de trabajo de publicaciones".
- "Grupo de trabajo de documentación".



Otras actividades

Indicadores de funcionamiento:

- a) Objetivo miembros: incorporar al Comité el 60% de las entidades de certificación acreditadas por ENAC con implantación nacional. Actualmente, las entidades acreditadas en España —según los datos facilitados por ENAC a 31 de octubre de 2005— son:
- Sistemas de Calidad: 25, incluye 2 que operan en el extranjero. Miembros del Comité, 18.
 - Sistemas de MA: 16, incluye 1 que opera en el extranjero. Miembros del Comité, 13.
 - Verificadores: 11. Miembros del Comité, 11.
 - Personas: 5, incluye 1 que opera en el extranjero. Miembros del Comité, 2.
 - Producto: 31. Miembros del Comité, 11.

De acuerdo con los datos expuestos, operan en España 83 entidades acreditadas para los diferentes esquemas de certificación, de las cuales forman parte del Comité 55 —lo que representa el 66%—. Por lo tanto se ha cumplido el objetivo.

- b) Objetivo Administraciones:

En diferentes foros y reuniones se ha contactado con la Administración competente o con sus representantes para dar a conocer la labor desarrollada por el Comité. En este sentido, se han mantenido reuniones sobre medio ambiente y sobre inspección en diferentes CC.AA., así como una reunión con ENAC.

• **Gestión del conocimiento**

Participación en iniciativas de calidad

- “Jornada sobre experiencias prácticas de gestión del conocimiento”, celebrada en el Auditorio de Gas Natural, organizada por el Comité de Industrias Energéticas. En el transcurso de esta jornada participaron Rafael Cañadas, de ARCTAIA, y Luis Quintero, de ELCOGAS, ambos vocales del Comité de Gestión del Conocimiento.
- “Acreditación, certificación e innovación”, coordinada por Rafael J. Castañeda, vocal del Comité y representante de la Universidad de Sevilla.

Intercambio de experiencias

Grupo de trabajo sobre “Implantación de un sistema de gestión del conocimiento. Glosario de términos del conocimiento”.

- **Industrias Energéticas**

Jornadas celebradas

- Jornada sobre herramientas y sistemas de mejora celebradas en Repsol YPF, con ponencias de las siguientes compañías: EADS CASA, ALSTOM, ENUSA INDUSTRIAS AVANZADAS, PSA PEUGEOT CITROËN, FAGOR ELETRODOMÉSTICOS Y ENDESA.
- Jornada sobre experiencias prácticas de gestión del conocimiento celebradas en Gas Natural con ponencias de las compañías: Comité de Gestión del Conocimiento de la AEC, UNIÓN FENOSA, REPSOL YPF, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID, ENUSA INDUSTRIAS AVANZADAS, ELCOGAS.

Intercambio de experiencias

- Jornada de puertas abiertas de Unión Fenosa, con visita a la Central Hidráulica y el Museo de Electricidad de Bolarque.
- Jornada de puertas abiertas de Iberdrola, con visita al Parque Eólico de “El Romeral” y el Centro de Operaciones “CORE”, ambas en Toledo.
- Se cuenta con un equipo de trabajo que ha mantenido nueve reuniones durante el 2005 con el objetivo de elaborar una metodología para elaborar una guía sobre *benchmarking* en el sector y validar dicha guía con una experiencia piloto. Esta experiencia de *benchmarking* se está realizando sobre el proceso de Satisfacción de Clientes.

- **Metrología**

Participación en iniciativas de calidad

Varios vocales del Comité participaron en el 3^{er} Congreso Nacional de Metrología, celebrado en Zaragoza en el mes de mayo.

- **Participación y Mejora**

Jornadas celebradas

El Comité ha organizado el XIV Congreso de Participación y Mejora, que tuvo lugar en Zaragoza los días 9 y 10 de junio en la Cámara de Comercio e Industria. Se formaron dos Comités:

- Comité Técnico en el que participaron: Jordi Esteller (AMES), Rafael Carvajal (FECSA ENDESA) y José A. Nuel (TMB), además de José Luis Báez (ESPELSA), Miguel Ángel de las Casas (Renault España SRH-Fact. Motores), Antonio Contreras (ADIF), Montserrat Rossell (PME) y Marta Ruiz (Siemens VDO Automotive).



- El Comité Organizador, que contó con la participación, como representantes del Comité de Participación y Mejora: Enrique Alhama (Renfe Operadora), Mercedes Lavandeira (AEC), José Antonio Nuel (TMB), Jesús Ramiro (EADS CASA) y Manuel Benedí (Correos). En este Comité también participaron José Miguel Sánchez y Ramiro Canal, de la Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza; Luís Simal, de la Dirección Gral. de Industria y de la PYME del Gobierno de Aragón; Tomás Marcén, de la CAI; Luisa Pallarés, de la CEZ; María Pérez, del IAF; José Luis Guillén, de Integra y Gestión, además de Enrique Marco y Elena Díaz, como representantes de la AEC.

En el Congreso se presentaron 12 casos prácticos de empresas (AMES, BSH Electrodomésticos España, Caja Inmaculada, EADS CASA, FECSA ENDESA, Palafox Hoteles, Philips Ibérica, Renault España, Renfe Operadora y SEAT). En las dos mesas redondas participaron representantes de Caja Inmaculada, CONTAZARA, Industrias Químicas del Ebro, Patronato de Turismo de Zaragoza, Philips Ibérica y TMB.

Concurso de Grupos de Participación y Mejora

Se han fallado los premios del Concurso de Grupos de Participación y Mejora, presentándose los trabajos finalistas de este concurso en el XIV Congreso de Participación y Mejora.

Los grupos ganadores de esta edición han sido:

1^{er} Premio: GIM "La Unión" (ADIF).

2^o Premio: "A toda Vela" (AVE - Renfe Operadora).

3^{er} Premio: "Idea de mejora FM-02-2723" (SEAT).

Han formado parte del Jurado del Concurso: José Arias, Ángel de la Vega, Esteban López de Cervantes, Jesús Ramiro y Montserrat Rossell (por parte del Comité), además de Mariano Nava (vicepresidente de la AEC).

• **Servicios**

Jornadas celebradas

Organización de la Jornada sobre "La relación con el cliente y su fidelización", celebrada el 21 de abril en el Ayuntamiento de Alcobendas (Madrid). La jornada se planteó con el objetivo de difundir buenas prácticas en materia de fidelización de clientes en el sector servicios, con el fin de ofrecer una respuesta a algunas de las preguntas que, tanto las organizaciones como los clientes, deben gestionar día a día con respecto a la relación calidad de servicio-fidelización, como elemento fundamental del éxito continuado de cada organización en el mercado.

Participación en iniciativas de calidad

Participación de la Presidenta del Comité de Servicios, Palmira López, en la I Jornada de Hostelería y Turismo, organizada por el Comité de Hostelería y Turismo de la AEC, celebrada el 17 de febrero, y en cuyo desarrollo participó el Comité con una ponencia sobre "Evaluación de expectativas y satisfacción de clientes".

Presencia internacional

La Presidenta del Comité participó en el 49º Congreso de la EOQ, celebrado en Antalya (Turquía), del 25 al 27 de abril con la ponencia titulada *Improving Service Quality Through Customer Service Quality Standards*. Asimismo, tomó parte como ponente en el 10ª Conferencia Internacional sobre ISO y TQM, que se celebró en Shangai (China) en el mes de marzo con la ponencia *"Service Quality Certification. A Practical Experience"*.

Otras actividades

El Comité ha elaborado y distribuido el informe de resultados de la encuesta realizada a las empresas miembro de la AEC. El objetivo de la encuesta es conocer los principales temas de interés en el ámbito de la gestión, así como el grado de conocimiento de las empresas sobre el Comité de Servicios.

En el mes de septiembre se formalizó el equipo de trabajo que se encargará, junto con la presidenta y el vicepresidente de organización, de desarrollar el Sistema de Gestión del Comité, tomando como referencia el Manual de Gestión elaborado en el mes de junio de 2004. La finalidad del sistema es establecer un marco de referencia para la gestión del Comité de Servicios, a la vez que asegurar una línea de continuidad, con independencia del equipo que en cada momento lo dirija, en línea con el compromiso asumido en el año 2003 por parte de la Presidenta del Comité. El equipo de trabajo responde al doble objetivo de desarrollar el sistema de gestión, a la vez que fomentar la participación de los vocales del Comité.

• **Comité de Software**

Jornadas celebradas

Durante el año 2005, el Comité de Software ha organizado una jornada sobre "Relaciones cliente-proveedor en la adquisición de software". Se celebró el 26 de enero en las instalaciones de Ericsson y contó con 25 asistentes.

Además, ha organizado 3 desayunos para debatir diversos aspectos de la calidad del software. Estos desayunos han tenido repercusión en las revistas *Computing* y *Computerworld*.



Participación en iniciativas de calidad

Se ha colaborado en 2 eventos relacionados con el objeto del Comité, y organizados por la empresa Caelum dentro de las actividades incluidas en su portal CalidaddelSoftware.com. Esta participación ha favorecido la difusión de las actividades del Comité en Madrid y Barcelona, y ha tenido repercusión a nivel nacional a través de un artículo en la revista sectorial *Computerworld*.

Intercambio de experiencias

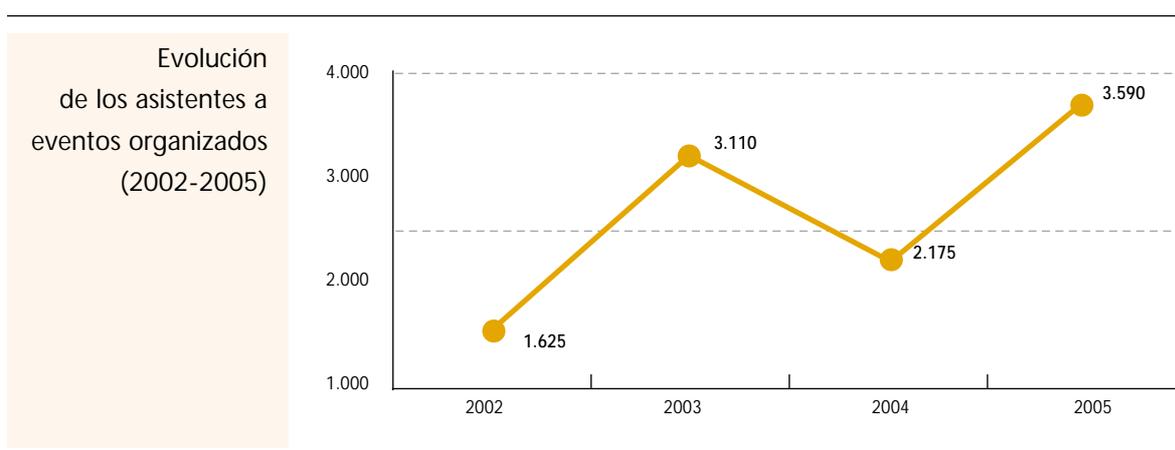
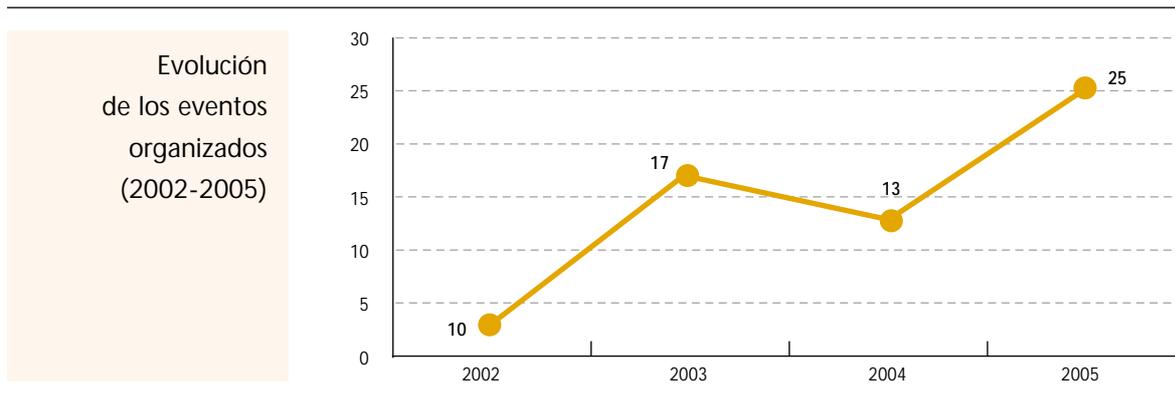
Existen 7 grupos de trabajo dentro del Comité que han desarrollado durante 2005 las siguientes líneas:

- Formación para la certificación CSQE ASQ.
- Realización de un estudio sobre implantación de Sistemas de Calidad en empresas de SW.
- Ejercicio práctico sobre Gestión del Conocimiento.
- Desayunos de trabajo.
- Guía de interpretación del modelo CMM para organizaciones pequeñas.
- Propuesta de un congreso en torno al tema "Debilidades y fortalezas en el desarrollo Software".
- Planteamiento Jornada de oportunidades de negocio de software en la economía global.



CONGRESOS Y JORNADAS

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. Durante el año 2005 se han celebrado un total de 25 actos, lo que supone un aumento del 92% respecto al año 2004. En cuanto al número de asistentes a los congresos y jornadas organizados por AEC, aumentó un 65 por ciento en 2005 respecto a 2004, pasando de 2.175 a 3.590.



Se detallan a continuación los eventos realizados durante el año 2005:

Título	Fecha	Ciudad	Nº asistentes
• Foro multisectorial sobre "Las relaciones cliente/suministrador en la adquisición del software"	26 de enero	Madrid	31
• Jornada sobre Evaluación y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9004. Guía UNE 66174:2003	27 de enero	Valladolid	154
• Jornada Técnica sobre 6 Sigma	3 de febrero	Madrid	177
• Jornada de Calidad en Hostelería y Turismo	17 de febrero	Madrid	61
• Jornada sobre herramientas de mejora continua	1 de marzo	Madrid	88
• Jornada sobre trazabilidad	30 de marzo	Madrid	54



Título	Fecha	Ciudad	Nº asistentes
• Jornada sobre Estrategias de Sostenibilidad en la Empresa	1 de abril	La Coruña	25
• 2º Congreso de Excelencia y Calidad de Castilla y León	7 y 8 de abril	Ávila	578
• Jornada sobre Estrategias de Sostenibilidad en la Empresa	14 de abril	Gijón	23
• Jornada sobre Estrategias de Sostenibilidad en la Empresa	19 de abril	Valladolid	25
• Jornada sobre Relación con el Cliente y su Fidelización	21 de abril	Alcobendas (Madrid)	150
• Jornada sobre Estrategias de Sostenibilidad en la Empresa	26 de abril	Sevilla	25
• Jornada sobre Estrategias de Sostenibilidad en la Empresa	28 de abril	Valencia	30
• Jornada sobre Estrategias de Sostenibilidad en la Empresa	4 de mayo	Toledo	21
• Congreso de Calidad y Medio Ambiente de la Defensa	19 y 20 de mayo	Albacete	270
• Jornada Intercomités sobre “Las Aplicaciones Prácticas en la Gestión eficiente de los procesos”	24 de mayo	Madrid	104
• XIV Congreso de Participación y Mejora	9 y 10 de junio	Zaragoza	254
• 2ª Jornada Técnica de Calidad en el Sector Sanitario	15 de junio	Madrid	81
• Jornada sobre nuevas tendencias de la Certificación	21 de junio	Madrid	118
• Jornada sobre experiencias prácticas de Gestión del Conocimiento	23 de septiembre	Madrid	81
• Jornada sobre Certificación Acreditada en España	6 de octubre	Madrid	159
• X Congreso de Calidad y Medio Ambiente en la Automoción	27 y 28 de octubre	Sevilla	175
• Acto Conmemorativo de la XI Semana Europea de la Calidad	8 de noviembre	Madrid	619
• Congreso de Calidad y Mejores Prácticas en las Administraciones Públicas	22 y 23 de noviembre	Logroño	466
• VII Congreso de Confiabilidad	29 y 30 de noviembre	Madrid	57

Club de Directores de Calidad

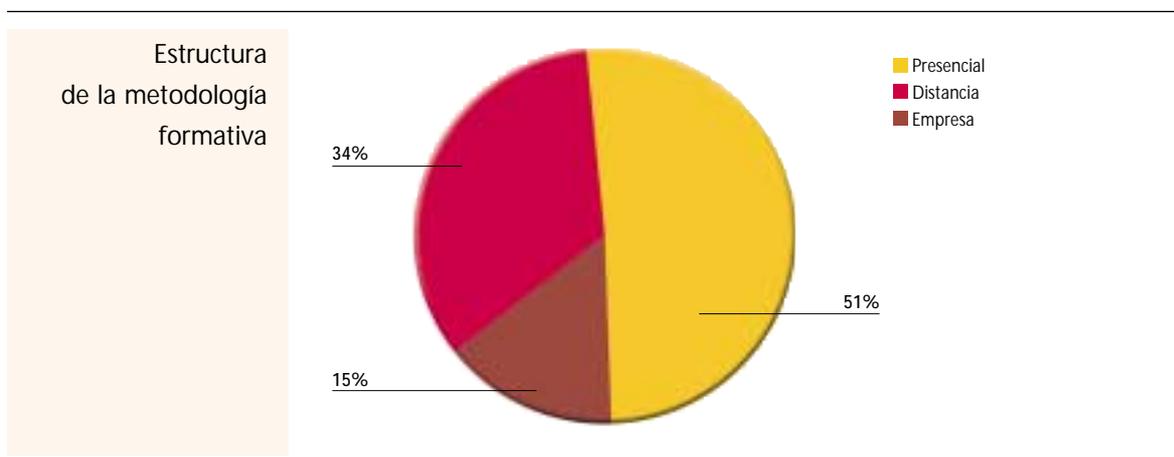
Sigue aumentando el número de miembros del Club de Directores de Calidad de la AEC, finalizando el año 2005 con un número total de 490 máximos responsables de la función calidad como integrantes de este Club.

Las actividades desarrolladas durante el ejercicio 2005 han consistido en el envío de boletines virtuales periódicos por medio del correo electrónico y el intercambio de información, experiencias, puntos de vista, etc., entre todos sus miembros a través del foro de acceso exclusivo habilitado en

nuestra página web. A través de este medio, los miembros del Club tienen la posibilidad permanente de mantenerse en contacto con otros máximos responsables de la función calidad para plantearse cómo afrontar o resolver situaciones que, en muchos casos, son comunes a organizaciones de características muy distintas entre sí.

Formación

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



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

- Conocimientos prácticos de las normas ISO serie 9000.
- Mejora de la calidad y excelencia.
- Gestión ambiental sostenible.
- Gestión de la calidad.
- Estadística aplicada a la calidad.
- Calidad y seguridad alimentaria.
- 6 Sigma.

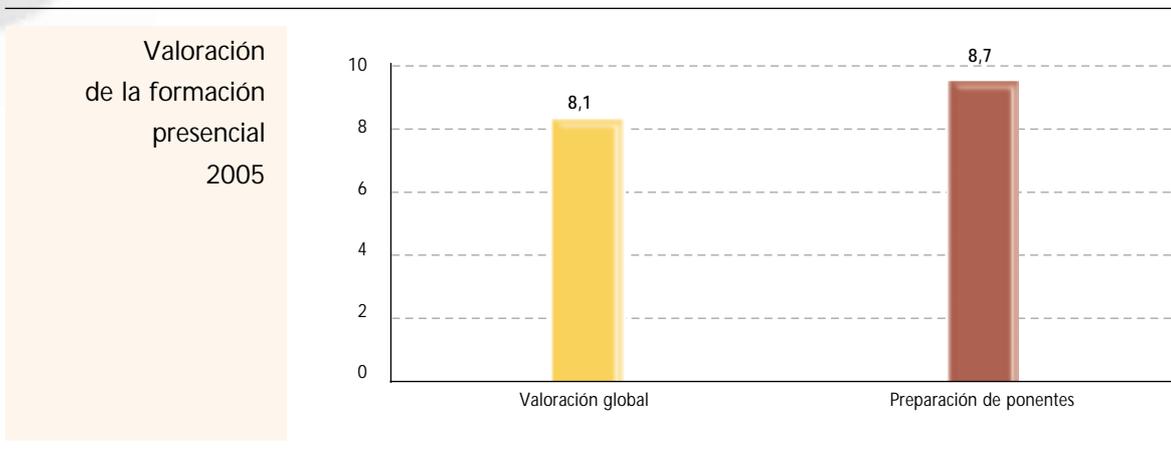
Formación presencial

Durante el año 2005 se han realizado cursos y seminarios sobre diferentes materias relacionadas con la calidad y el medio ambiente en las 17 Comunidades Autónomas. En total, se han realizado 332 cursos y seminarios con una asistencia de 3.700 alumnos.

Los alumnos que asisten a nuestros cursos —de los cuales un 33% procede de la Alta Dirección— han valorado positivamente las acciones formativas



desarrolladas por la AEC, según se desprende de los resultados de las encuestas de satisfacción y que se resumen en el siguiente gráfico:



Formación a distancia

La AEC, con su metodología propia de formación a distancia, sigue trabajando para que todos los alumnos matriculados finalicen el aprendizaje iniciado. La asignación de un tutor personal para cada alumno supone que, además de resolver dudas y plantear los ejercicios correspondientes, actúa como dinamizador del proceso formativo facilitando la enseñanza. Además, se combinan sesiones presenciales con el fin de promover el intercambio de experiencias entre los alumnos. El proceso de formación a distancia finaliza con una evaluación independiente como garantía de que se han conseguido los resultados esperados.

Durante el año 2005 se han impartido los siguientes programas formativos:

- Experto europeo en gestión de la calidad.
- Gestor medioambiental.
- Técnico en gestión de la calidad.
- Experto europeo en sistemas integrados de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.
- Experto europeo en gestión de la calidad en el sector servicios.
- Experto europeo en gestión de la calidad en el sector sanitario.
- Experto europeo en gestión de la calidad en la Administración Pública.

Formación *in company*

El Centro de Formación ha organizado 106 programas de formación *in company* para empresas y organismos públicos y privados. Algunas de las empresas y organismos que han confiado en la AEC para el desarrollo de estos programas son:



- AEROQUIP IBÉRICA - EATON
- AIMEN
- APLICACIONES GRÁFICAS E INFORMÁTICAS
- ASOCIACIÓN NUCLEAR ASCO - VANDELLOS II, A.I.E.
- AYUNTAMIENTO DE LAS ROZAS - CONCEJALÍA DE ECONOMÍA Y EMPLEO
- AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA
- CLUB DE MARKETING DE LA RIOJA
- COMPAÑÍA DE DISTRIBUCIÓN INTEGRAL LOGISTA
- COMPAÑÍA DE LA FORMACIÓN EMPRESARIAL
- CONFEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE EMPRESARIOS DE BALEARES
- DAIMLER CHRYSLER ESPAÑA
- ONCE
- UNIVERSIDAD DE LEÓN
- EADS CASA
- ESCUELA DE ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL
- FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE
- FUNDACIÓN FYDE - CAJA CANARIAS
- GE WIND ENERGY
- HEXCEL COMPOSITES
- HIJOS DE RIVERA - ESTRELLA GALICIA
- IBERDROLA GENERACIÓN
- LABORATORIOS INDAS
- LINK SERVICIOS LOGÍSTICOS
- LOGIC CONTROL
- MINISTERIO DE DEFENSA
- PEGUFORM IBÉRICA
- PLÁSTICOS DUREX
- PROSEGUR CIA. DE SEGURIDAD
- RENFE
- RENFE - CERCANÍAS
- ROSA MOLINA DE BARCEIN
- TELEFÓNICA DE ESPAÑA
- UNIÓN FENOSA

E-learning

Durante 2005 se ha continuado perfeccionando el desarrollo de la metodología propia desarrollada por la AEC, impartándose 7 cursos *on line* como ensayo de las mejoras introducidas en el proceso y cuyos resultados han sido muy positivos.



Para obtener resultados favorables en la consecución de los objetivos de formación, además del desarrollo de contenidos amenos, es imprescindible el apoyo del tutor, que mantiene una comunicación constante con el alumno, motivándole en el aprendizaje y apoyándole para la finalización con éxito del proceso formativo.

6 Sigma

La AEC continúa desarrollando un importante número de actividades en materia de 6 Sigma, orientadas a difundir los principios y estrategias necesarios para llevar a cabo la implantación de la metodología en la organización.

En este sentido, han sido diversas las intervenciones de representantes de la AEC en actos públicos, masters, programas de formación, etc., cuya finalidad ha sido la divulgación de esta metodología, dando así respuesta a una demanda de información que se percibe como muy importante por parte de nuestra Asociación.

Igualmente, durante el año 2005 se han realizado distintas ediciones de los programas de formación para Champion, Black Belt y Green Belt, tanto en formato abierto como en la modalidad de formación *in company*, contando con la participación de empresas y organizaciones del área industrial, del sector servicios, logística, informática, etc.



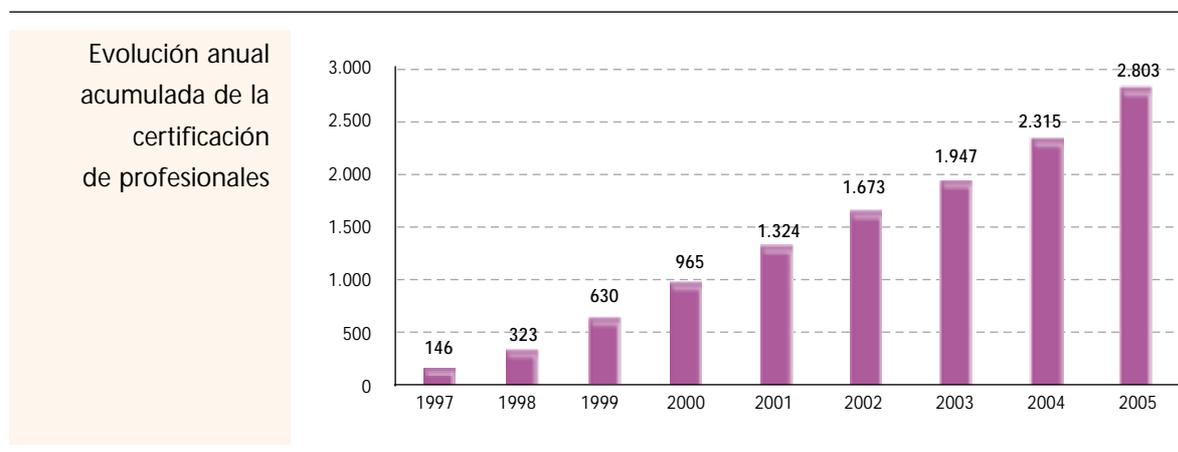
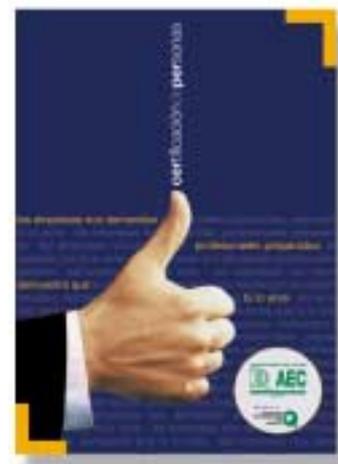
Certificación de personas

Durante 2005, la actividad del Centro de Registro y Certificación de Personas de la AEC (CERPER) se ha incrementado un 21% respecto al año 2004. Así, se han realizado 23 evaluaciones en distintas localidades españolas para la certificación de profesionales según el esquema de la EOQ, con una participación de 464 candidatos. Por otra parte, durante el año han revalidado sus certificados 89 profesionales, lo que supone un incremento del 19% respecto a los revalidados en el año 2004. Por otra parte, durante el año han revalidado sus certificados 89 profesionales, lo que supone un incremento del 19% respecto a los revalidados en el año 2004.

Como miembro activo del *Personnel Registration Unit* (PRU), nuestra Asociación, a través del CERPER, lleva a cabo el registro y actualización de los datos de los profesionales certificados en la base de datos internacional. En este sentido, el CERPER gestiona y emite los certificados profesionales en el ámbito de la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales para los 34 países que componen la EOQ. Durante el año 2005, el CERPER ha realizado y enviado más de 3.400 certificados a los distintos países que certifican a sus profesionales de acuerdo al Esquema Armonizado de la EOQ.

La AEC está actualmente en la tercera posición en cuanto a número de certificaciones emitidas, tras la Asociación Alemana de la Calidad (DGQ) y la Asociación Austriaca de la Calidad (ÖVQ), después de superar este año a la Asociación Suiza de la Calidad (SAQ) en el ranking europeo.

Así mismo, durante el año 2005 el Centro de Registro y Certificación de la AEC (CERPER) ha reconocido el programa de formación para Técnico en Gestión de la Calidad de la Escuela Superior de Negocios y Tecnologías (ESDEN), como válido para optar a la Certificación como EOQ *Quality Management Technician*.





Entre los proyectos que se han iniciado y desarrollado a lo largo de estos doce meses, cabe destacar los siguientes:

Nuevos esquemas de certificación

Durante 2005 se ha iniciado el proceso para la selección de evaluadores en los siguientes ámbitos en los que, próximamente, desarrollará su actividad el CERPER:

1. Gestor de los Sistemas de la Calidad en el Sector Sanitario EOQ.
2. Gestor de los Sistemas de la Calidad en el Sector Servicios EOQ.
3. Gestor de los Sistemas de la Calidad en la Administración Pública EOQ.
4. Gestor de los Sistemas Integrados de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales EOQ.

Bolsa de empleo

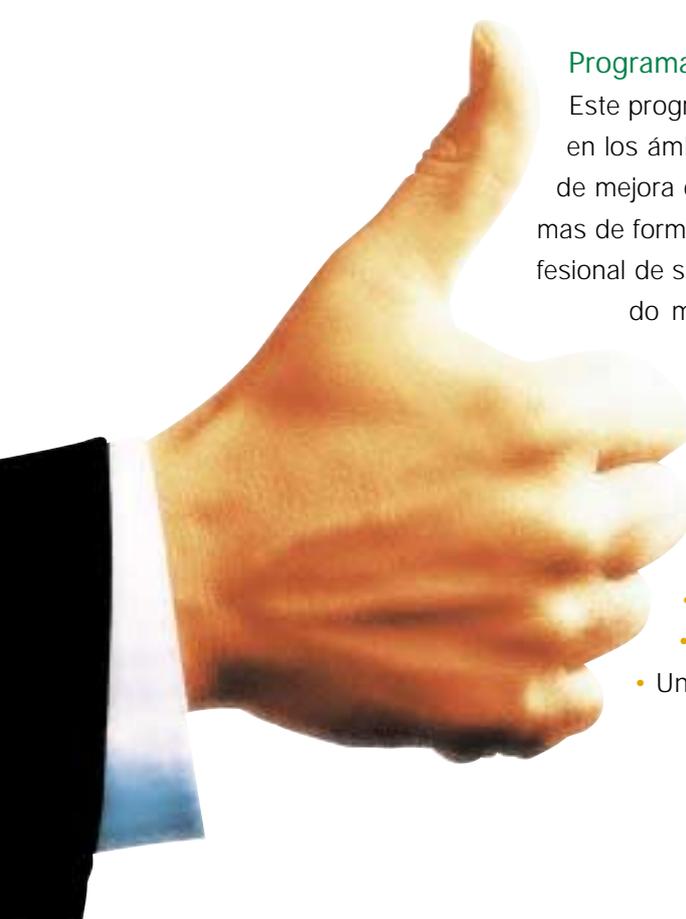
En 2005, se ha puesto en marcha un servicio de bolsa de empleo, de carácter gratuito y exclusivo para profesionales certificados por el CERPER. Ésta es la única bolsa de empleo que reúne, actualmente, a todos los profesionales certificados en el ámbito de la Gestión de la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de Riesgos Laborales. En este primer año de funcionamiento, se han gestionado cerca de un centenar de ofertas de empleo.

Programa CERPER-Empresa

Este programa introduce la filosofía de la certificación de profesionales, en los ámbitos de la calidad y el medio ambiente, dentro de la cultura de mejora continua de las organizaciones. Así se integra en los programas de formación de las organizaciones para potenciar el desarrollo profesional de sus recursos humanos. Hay que destacar que se han certificado más de 100 profesionales durante este año dentro de este programa.

El Programa CERPER-Empresa se ha realizado con gran éxito durante 2005 en las siguientes organizaciones:

- Ayuntamiento de Málaga
- EADS CASA
- Telefónica de España
- Unión Fenosa



Líneas estratégicas 2006-2008

En la reunión extraordinaria de la Comisión de Certificación, celebrada en diciembre de 2005, se aprobaron las líneas estratégicas en las que el CERPER basará sus actuaciones en los próximos 3 años:

- Promocionar la certificación EOQ.
- Desarrollar e implantar nuevos servicios.
- Potenciar acuerdos con organismos públicos y organizaciones de ámbito nacional e internacional.
- Aumentar la fidelización de los profesionales certificados.
- Optimizar la gestión interna.

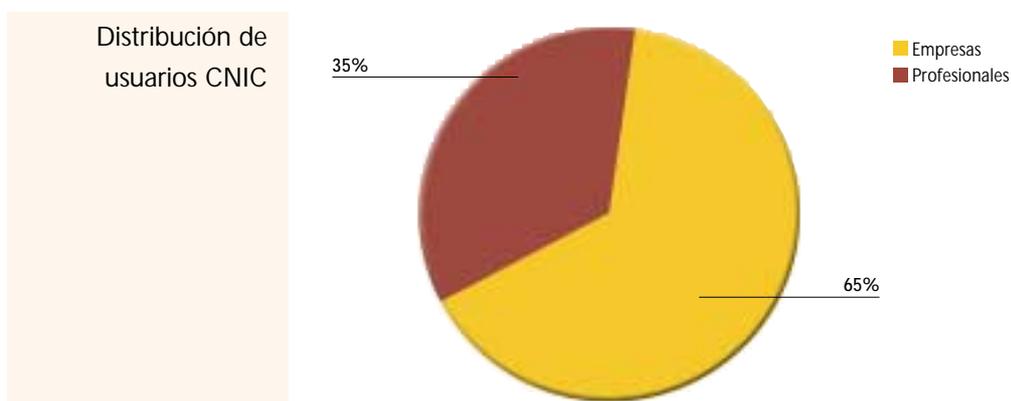
Información

Servicio de Información

- **Gestión y resolución de consultas técnicas**

El servicio de atención y resolución de consultas técnicas sobre calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, responsabilidad social, desarrollo sostenible, etc., que se gestiona desde el Centro Nacional de Información de la Calidad (CNIC), ha superado en 2005 las 29.000 consultas totales. Cabe destacar que más del 88% de las consultas recibidas son resueltas en menos de 5 días.

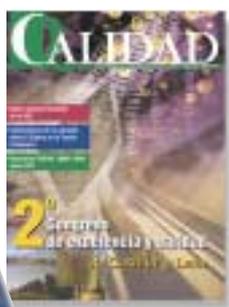
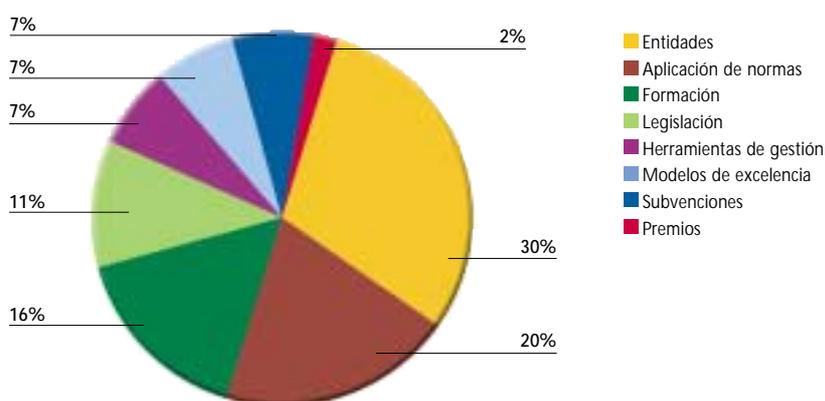
En relación con el perfil del usuario del Servicio de Información de la AEC, cabe reseñar que un 65% son representantes de empresas u organizaciones y el 35% restante son profesionales a título particular. Del total de las consultas recibidas, más del 80% han provenido de pequeñas y medianas empresas.





La información solicitada por los usuarios ha sido muy variada: datos sobre entidades relacionadas con la calidad, herramientas de gestión, cursos sobre diversas materias relacionadas con la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales, premios, subvenciones, normalización, publicaciones, bibliografía, etc.

Distribución de consultas por tema



• Foro CNIC

El Foro CNIC, espacio de participación para profesionales relacionados con los ámbitos de la calidad, el medio ambiente y demás temas vinculados, ha registrado cerca de 300 participaciones durante 2005. A través de este foro ubicado en la página web de la AEC, los profesionales que intervienen en el mismo obtienen valiosas aportaciones para la gestión diaria en sus organizaciones.

Revista 'Calidad'

A lo largo de 2005, y continuando con la línea editorial que venimos siguiendo en los últimos años, en los 9 números editados en 2005 se ha duplicado el número de noticias de actualidad y de entrevistas, así como de experiencias prácticas de empresas que han aplicado con éxito herramientas en beneficio de la gestión global de la empresa.

La revista *Calidad*, que ha seguido llegando puntualmente a todos los asociados, se ha distribuido también a los profesionales de los más de 100 cursos presenciales impartidos por la AEC, al igual que a los más de 3.000 asistentes a las jornadas y congresos organizados por la Asociación.

Boletín electrónico de la AEC

Este servicio de información mensual —que complementa a la revista *Calidad*—, ofrece a todos los miembros de la AEC un canal a través del cual se da cuenta de la actualidad que acontece en el ámbito de la calidad, medio ambiente, desarrollo sostenible, etc. Alrededor de 3.000 usuarios

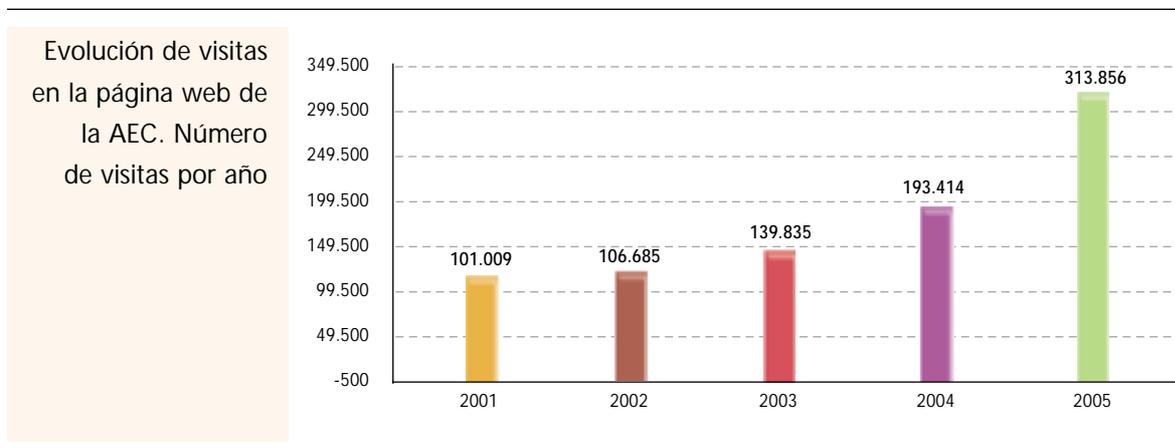
de este servicio, reciben información puntual de las novedades que se producen en nuestro ámbito de actuación.

Las informaciones que se publican en el Boletín Electrónico se estructuran en bloques, incluyendo una selección de noticias técnicas y novedades legislativas y normativas. Además, debido al interés detectado, se ofrece información sobre aquellas iniciativas de apoyo a la gestión establecidas por parte de las administraciones, así como nuevas convocatorias de premios. Cada boletín se lanza con una media de 20 noticias, siendo 124 el número total de informaciones publicadas durante 2005.

Página web

La página web corporativa se manifiesta como la herramienta de comunicación externa más importante de nuestra organización. El número de visitas a nuestra página ha aumentado en un 62% con respecto al año anterior, acercándonos a los 1.000 accesos diarios.

El área más visitada de la web ha sido Formación y los documentos más descargados han sido los correspondientes a la formación de gestores de sistemas de calidad, a la certificación de personas y a la información sobre 6 Sigma.



Publicaciones

Durante el año 2005, el fondo editorial de la AEC se ha incrementado con la edición de las siguientes publicaciones:

- **‘Calidad en educación, calidad de la educación. Documentos para una concepción integral e integrada’**

Esta publicación, elaborada por el Comité de Calidad de la Educación, se constituye como una herramienta de ayuda para los centros educativos comprometidos con la mejora de la calidad.





- **'Guía para la Evaluación de la Satisfacción del Cliente. PECAL serie 2000'**

Esta publicación, elaborada por el Comité de Industrias y Servicios para la Defensa, pretende ser una ayuda para las organizaciones a la hora de implantar los requisitos que las normas PECAL 2000 imponen respecto a la medición de la satisfacción del cliente.

- **'Osciloscopios Analógicos y Digitales'**

El Grupo Eléctrico del Comité de Metrología de la AEC elaboró durante 2005 esta publicación sobre los osciloscopios analógicos y digitales, en la que se exponen de forma detallada tanto las diferencias entre ambos tipos como las ventajas, desventajas y características del empleo de cada uno de ellos.

- **'Cartas de Servicio en la empresa: compromisos de calidad con el cliente'**

Creada por un grupo de profesionales relacionados con el ámbito de las organizaciones públicas y privadas y desde un punto de vista práctico, esta publicación del Comité de Servicios es una herramienta de mejora para acercar las organizaciones a los clientes, creando canales de comunicación.

Por otra parte y, debido al importante volumen de ventas alcanzadas en las primeras ediciones, la AEC ha reeditado durante el año 2005 las siguientes publicaciones:

- *Métodos Estadísticos para la Gestión de la Calidad de los Servicios.* Publicación elaborada en 2003 por José Luis Palacios Gómez.
- *Costes de Calidad.* Publicación del año 1997 realizada por el Comité de Automoción.
- *Guía para la Realización de Auditorías Medioambientales.* La primera edición de esta publicación fue realizada en el año 1994 por el Comité de Industrias y Servicios para la Calidad del Medio Ambiente.
- *Intervalos de Calibración.* Elaborada por el Comité de Metrología en el año 1998.

Se encuentran en proceso de edición tres nuevos títulos, que se publicarán en 2006:

- *Modelos, Metodologías y Herramientas para la Calidad.* Comité para el Desarrollo de la Calidad Total.
- *Calidad en I+D+I.* Comité para el Desarrollo de la Calidad Total.
- *Guía para la Realización de Auditorías Medioambientales.* AEC.

Participación en iniciativas de calidad

La AEC ha participado en diferentes iniciativas durante el año 2005, colaborando, de manera permanente, con organismos públicos y privados en la difusión de las ventajas de la aplicación de metodologías y herramientas que contribuyen a la mejora continua de la gestión.

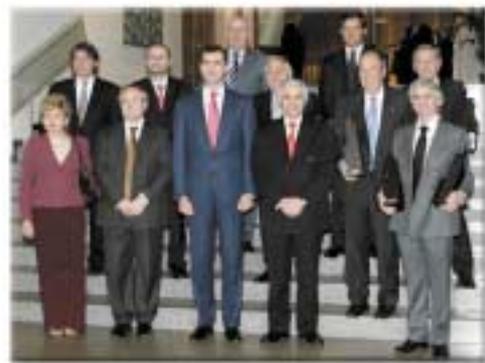
Participación en el Programa PROFIT

Durante el año 2005 la AEC ha establecido y desarrollado proyectos en colaboración con la Administración Pública, en el marco del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica (I+D+I) 2004-2007.

Con el apoyo de los Ministerios de Educación y Ciencia, de Industria, Turismo y Comercio y del Ministerio de Medio Ambiente, se ha realizado un extenso programa de formación y sensibilización en las 17 Comunidades Autónomas, en el que han participado más de 3.800 profesionales, utilizando tanto los intercambios de experiencias profesionales, a través de seminarios, jornadas divulgativas y congresos, como la formación a distancia, la formación *on line*, la enseñanza asistida por ordenador y publicaciones informativas.

Premio Príncipe Felipe a la Calidad Industrial

La AEC ha colaborado con el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo en la X 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: José Luis Hernández, Presidente de COATO Soc. Coop. de Comercialización Agraria; Juan Carlos Navarro, Director de Calidad de Iberia; José Carlos Robredo, Director del Centro de Producción de Madrid de PSA Peugeot Citroën; y Esther Toledo, Directora de Calidad y Medio Ambiente de Alstom Transporte, han formado parte del Comité de Evaluación, cuya Secretaría ha coordinado el Director General de la AEC, Salvador Olivas.



CMDIN

El Comité Mixto Defensa Industrias de Armamento y Material (CMDIN) es el Comité establecido por la Dirección General de Armamento y Material del



Ministerio de Defensa y las Industrias de Armamento y Material para gestionar la aplicación del Esquema de Certificación PECAL/AQAP serie 2000.

En este Comité, la AEC apoya al Ministerio de Defensa en todas las actividades propias de gestión del Esquema de Certificación, incluidas las actividades relacionadas con aprobación de entidades de certificación y auditores para este esquema, y la revisión técnica de informes de auditoría.

Firma de convenios de colaboración

A lo largo del año 2005 se han firmado diversos convenios con organismos tanto nacionales como internacionales:

Convenio de colaboración entre AEC y ASQ para certificación 6 Sigma ASQ *Black Belt*

En el mes de mayo, la AEC y la ASQ firmaron un acuerdo mediante el cual la AEC gestionará en España la certificación de *Black Belt* conforme al esquema desarrollado por la ASQ, entidad de prestigio mundial en materia de 6 Sigma.

La AEC gestionará a través del CERPER estas certificaciones con los mismos procedimientos, cuestionarios, niveles de evaluación, etc., que utiliza la ASQ.

Convenio de colaboración entre la AEC y Alstom Transporte

La AEC firmó un acuerdo de colaboración con Alstom Transporte en mayo de 2005, circunscrito a la impartición de cursos sobre la metodología e implantación de programas de mejora 6 Sigma.

Convenio de colaboración entre la AEC y la Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza

En el mes de noviembre se firmó un convenio de colaboración entre la AEC y la Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza para el desarrollo de actividades formativas, así como para la colaboración en actividades de divulgación y difusión de aquellas iniciativas que sean de interés común.



Convenio de colaboración entre la AEC y ATECMA

La AEC y ATECMA (Asociación Española de Constructores de Material Aeroespacial) han renovado en el mes de diciembre su convenio de colaboración para la realización de actividades relacionadas con la gestión del Esquema de Certificación Aeroespacial.

En este contexto, la AEC desempeña, entre otras, actividades de asesoría a entidades de certificación, empresas y auditores implicados en este esquema, así como el apoyo en la revisión de informes de auditoría de las empresas españolas certificadas. Además, realiza la actualización de la información mantenida en las bases de datos de ATECMA y OASIS (*Online Aerospace Supplier Information System*), ésta última de ámbito internacional.

Colaboración con otras organizaciones

La AEC ha participado durante el año 2005 en actividades organizadas por diversas entidades y empresas públicas y privadas, apoyando la difusión de la cultura de la calidad y el desarrollo sostenible:

- Jurado del VIII Premio a la Calidad Empresarial de Guadalajara, cuya reunión se celebró el 2 de marzo de 2005 en Guadalajara.
- Día Municipal de la Calidad del Ayuntamiento de Málaga, celebrado el 21 de de marzo en Málaga.
- V Encuentro de Ganadores de Premios Autonómicos, organizado por el Gobierno de Navarra, la Fundación Navarra para la Calidad y la Red de Centros de Excelencia, celebrado el 22 de abril.
- Jornada sobre evaluación y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9004. Guía UNE 66174:2003, organizada por AENOR y celebrada el 5 de mayo en Barcelona.



- Jurado del V Premio a la Excelencia y Mejores Prácticas de AENA, cuya reunión se celebró el 14 de junio en Madrid.
- I Congreso de Calidad en el Pequeño Comercio, celebrado el 18 de octubre en Orense.
- XVI Congreso de Factores de Progreso, celebrado en Madrid el 18 de octubre y en Barcelona el 20 de octubre.
- Jurado de los I Premios a la Calidad Hotelera y Gastronómica de Andalucía, organizados por la Federación Andaluza de Hostelería, cuya reunión se celebró en Carmona (Sevilla) el 28 de octubre.
- Seminario sobre "La evaluación de la Calidad en los sistemas y servicios de ámbito social", celebrado el 4 de noviembre en el Salón de Actos del IMSERSO, en Madrid.
- II Jornadas sobre Calidad en los Servicios Sociales, celebradas el 8 de noviembre en Logroño y organizadas por la Consejería de Juventud, Familia y Servicios Sociales del Gobierno de La Rioja.
- Jurado de los Premios Impulso a la Gestión Empresarial Innovadora, convocados por IDEPA. La reunión se celebró el 10 de noviembre en Llanera (Asturias).
- Jurado de los Premios a las Mejores Prácticas en las Administraciones Públicas, convocados por el Gobierno de La Rioja. La reunión se celebró el 14 de noviembre en Logroño.



Proyección internacional

Participación en la EOQ

La AEC, durante el año 2005, ha participado en las actividades desarrolladas por la *European Organization for Quality* (EOQ), asistiendo —como miembro de pleno derecho— tanto a las reuniones periódicas del Comité Ejecutivo y a la Asamblea General, como al Congreso Anual de la EOQ.

En este sentido, la AEC participa en 8 de los grupos de trabajo creados entre los 34 miembros de pleno de derecho de la EOQ.

XI Semana Europea de la Calidad en España

Total actos celebrados	860
Total participantes	176.000

La AEC coordinó, como en ediciones anteriores, la difusión de la Semana Europea de la Calidad en España, que este año han presidido por primera vez Sus Altezas Reales los Príncipes de Asturias.

En esta ocasión, en el Acto Conmemorativo de la XI Semana Europea de la Calidad, que reunió a más de 550 directivos y profesionales, se desarrolló una mesa redonda sobre "Innovación, el camino hacia la sostenibilidad", en la que participaron altos cargos de empresas que se destacan por su esfuerzo innovador.

Como acto previo a las actividades de esta undécima edición de la Semana Europea, S.A.R. el Príncipe de Asturias recibió el 18 de enero de 2005 al Consejo Nacional de la AEC. En este acto, el Príncipe de Asturias se interesó por los resultados de la Semana Europea de la Calidad, de la que es Presidente de Honor desde su primera edición en 1995.



Proyecto de Investigación PROLIMA

La AEC participa en este proyecto de investigación sobre gestión medioambiental del ciclo de vida del producto para construir máquinas-herramienta competitivas, financiado por la Comisión Europea y coordinado por la Asociación Española de Fabricantes del Sector Máquina-Herramienta. Durante el año 2005 se ha firmado el convenio de colaboración para este proyecto, junto con otras 23 empresas y organizaciones europeas.



Proyecto Innoman

En el año 2005 ha finalizado el Proyecto Innoman, en el que colabora la AEC y que coordina el Instituto Tecnológico de Castilla y León (ITCL), financiado por la Unión Europea mediante el Programa Leonardo da Vinci para el desarrollo de un sistema de formación y certificación para gestores de la innovación.



Otras actuaciones

- El Director General de la AEC participó en el 59º Congreso Anual de la *American Society for Quality (ASQ)*, celebrado del 16 al 18 de mayo en Seattle (Washington), cuyo lema fue: *"Teaming with energy. Leading with purpose"*. En este marco, se desarrolló una reunión *worldpartner* AEC-ASQ, donde se tomaron diversos acuerdos de colaboración.
- Cabe reseñar también que el Director General de la AEC participó el 28 de septiembre de 2005, en el 7º Congreso Regional de la Calidad de Veracruz Norte (Méjico D.F.), con una conferencia magistral sobre "La Estructura de la Calidad Europea". En este marco se firmaron dos convenios de colaboración: uno con el Instituto Tecnológico Superior de Poza Rica y otro con el Consejo Regional de Calidad Veracruz Norte A.C.
- Asimismo, durante el año 2005, se han mantenido diversas reuniones con representantes de FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana de la Calidad) para colaborar con esta entidad en actuaciones en las que ambas entidades definan puntos comunes de interés.



Reconocimientos

Los resultados obtenidos en los distintos ámbitos en los que actúa la AEC son fruto de la aportación de numerosas personas, empresas y entidades que han transmitido su conocimiento y su confianza en nuestro proyecto con generosidad. En este sentido, en los distintos actos públicos realizados durante 2005 se han efectuado reconocimientos, tanto a personas —por su implicación en nuestra trayectoria—, como a empresas y organismos —que han tenido un papel fundamental en el desarrollo de nuestra entidad—. En este sentido cabe destacar:

2º Congreso de Excelencia y Calidad de Castilla y León

La AEC quiso agradecer su implicación en este Congreso a los dos organismos de la Junta de Castilla y León, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa y la Agencia de Desarrollo Económico (ADE), con los que se organizó el evento. Asimismo, se realizó un reconocimiento público a tres personas por su labor en el Congreso: José Antolin, Feliciano Blázquez y José Folgado; y a dos instituciones: el Ayuntamiento de Ávila y la Diputación Provincial de Ávila.

También recibieron una distinción las entidades promotoras del Congreso: AENOR, Caja de Ávila, Collosa, Enusa, Grupo Antolin, Renault y Zitec Consultores.



Asamblea General 2005

Durante la Asamblea General, celebrada el 18 de abril en el Museo Thyssen-Bornemisza de Madrid, se hizo un reconocimiento a la Comisión Permanente saliente por su compromiso con el desarrollo de la AEC. Así el Director General, Salvador Olivas, entregó una distinción a Jaime Lloret, Manuel Blanco, Armando Vezanzones, Mariano Alonso, Ricardo Castella y Mariano Nava.

Asimismo, en este marco se quiso distinguir la fundamental labor de los comités, a través de los presidentes de los 21 comités existentes en aquella fecha, a los que se les entregó también una distinción por parte de la nueva Comisión Permanente.





250 Reunión del Comité de Automoción

El Comité de Automoción realizó, en esta especial reunión celebrada el 20 de abril en el "Carlos Sáinz Center", un sentido homenaje a los anteriores presidentes que ha tenido este comité de la AEC a lo largo de sus 40 años de historia. En este acto, conducido por su actual presidente, Laureano Padilla, se entregaron reconocimientos a: Jesús García del Valle, Presidente fundador; a Olegario Yáñez, a Vicente Bensusan, y, a título póstumo, a Antonio Escudero —y que recogió su hija Montserrat Escudero, actual Secretaria del Comité—.

XIV Congreso de Participación y Mejora

En este Congreso se hizo un reconocimiento a dos vocales del Comité, por su contribución al desarrollo del mismo: Antonio Galdón, de SEAT; e Ignacio González Posadas, y que han finalizado recientemente su colaboración con el mismo.

Acto Conmemorativo de la XI Semana Europea de la Calidad



En el marco del Acto Conmemorativo de la Semana Europea de la Calidad se hizo un reconocimiento especial a dos personas: Ramón Naz, Director General de AENOR, y a Alejandro Halffter, Secretario General Técnico de la Comunidad de Madrid, por su compromiso con la AEC.

Asimismo, se entregó una distinción a varias empresas, que a través de su fidelidad y su apoyo han contribuido generosamente a difundir la cultura de la calidad: Aena, Amena, Renfe Operadora y Unión Fenosa.

VII Congreso de Confiabilidad



En el transcurso de este Congreso se realizó un sentido homenaje a la figura de Manuel Blanco Miguel, Doctor Ingeniero Aeronáutico, General del Ejército del Aire, Ex-Presidente de la AEC y actual Vicepresidente, en reconocimiento a su valiosa aportación al desarrollo de la calidad y la confiabilidad en nuestro país.



Elección del “European Quality Leader”

Dentro de las actividades de la Semana Europea para la Calidad, la *European Organization for Quality* (EOQ) ha convocado nuevamente la elección del “*European Quality Leader of the Year*”.

El ganador de la fase nacional en esta edición ha recaído en Pablo Culebras Sánchez, Jefe del Gabinete de Auditorías y Evaluación en la Dirección de Calidad Corporativa de Renfe Operadora; junto con el finalista con mayor puntuación, que en esta ocasión ha recaído en Andrés García Martínez, Responsable de Calidad y Medio Ambiente de COATO Soc. Coop. de Comercialización Agraria. Los premios de la fase nacional se entregaron por el Presidente de la AEC, en el marco del Acto Conmemorativo de la XI Semana Europea de la Calidad.

Otros reconocimientos

El pasado 29 de septiembre Joel Duflot, representante del Grupo PSA Peugeot Citroën en el Consejo Nacional de la AEC, recibió un homenaje por parte de sus compañeros del Centro que este Grupo tiene en Madrid, ya que ha pasado a desempeñar otras responsabilidades dentro del Grupo, en Francia.

En este entrañable acto, en el que el Director de la Fábrica de Madrid del Grupo, José Carlos Robredo, le dedicó unas palabras de felicitación por la labor desempeñada en este Centro, el presidente de la AEC, Jaime Lloret, le hizo entrega de una placa en reconocimiento a su compromiso con nuestra entidad como representante de este importante grupo automovilístico.



Nuevos retos

La AEC, de acuerdo con las líneas estratégicas establecidas para los próximos años, está trabajando en diversos proyectos, entre los que cabe destacar:

Apoyo a las PYME

Programa SIGEPYME

La AEC va a acometer una segunda fase del proyecto SIGEPYME. Este proyecto, que ya se ha desarrollado en 2004-2005 con gran éxito en Aragón y en Andalucía con el apoyo de los gobiernos autonómicos y en el marco del Plan de Consolidación y Competitividad de la PYME, se va a poner en marcha sin el soporte económico de la Administración en los próximos años, ya que la AEC considera indispensable continuar con la labor emprendida para incorporar en las pequeñas y medianas empresas el enfoque de la calidad como estrategia de gestión empresarial.

Diagnósticos de gestión

Tomando como referencia el desarrollo de las herramientas de autodiagnóstico realizado hace dos años, se está trabajando en la consolidación de un nuevo servicio, enfocado fundamentalmente para las PYME, como son los Diagnósticos de Gestión. El valor de estas herramientas reside en ofrecer una visión clara del estado de la organización respecto a la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente y la prevención de riesgos laborales, y de este modo desarrollar e implantar nuevas acciones y objetivos de mejora.

Apoyo a la modernización de la Administración Pública

Nuestra entidad colabora activamente con las diferentes Administraciones Públicas en la formulación y despliegue de políticas de calidad que impulsan tanto la modernización y mejora de la propia Administración, como el desarrollo del tejido empresarial.

En este sentido, la AEC continuará desarrollando proyectos conjuntos con las distintas Administraciones (Central, Autonómicas y Locales) que propicien el fomento de intercambio de experiencias, tanto a través del Comité de Administraciones Públicas, como a través de la realización de congresos y jornadas en los que se expongan casos prácticos de organizaciones líderes.



Por otra parte, la AEC trabaja para poner a disposición de la Administración herramientas que le permitan emprender procesos de mejora con total garantía. En este sentido, continuará prestando especial atención a la formación y certificación de profesionales de la calidad que desarrollan su labor en el Sector Público; así como en el desarrollo de herramientas como ADAP (herramienta de diagnóstico específica para la Administración Pública).

Calidad en la gestión

Todas las actividades de la AEC están enfocadas hacia la mejora de la gestión de las organizaciones. En este sentido, se realiza una labor de investigación, adaptación y posible aplicación de metodologías y herramientas de gestión que faciliten, a los responsables de las organizaciones sistemáticas de apoyo e instrumentos para incrementar las habilidades directivas de su personal estratégico (RR.HH., Certificación de Profesionales, Desarrollo de nuevas ofertas formativas, etc.).

Mejora de la gestión interna

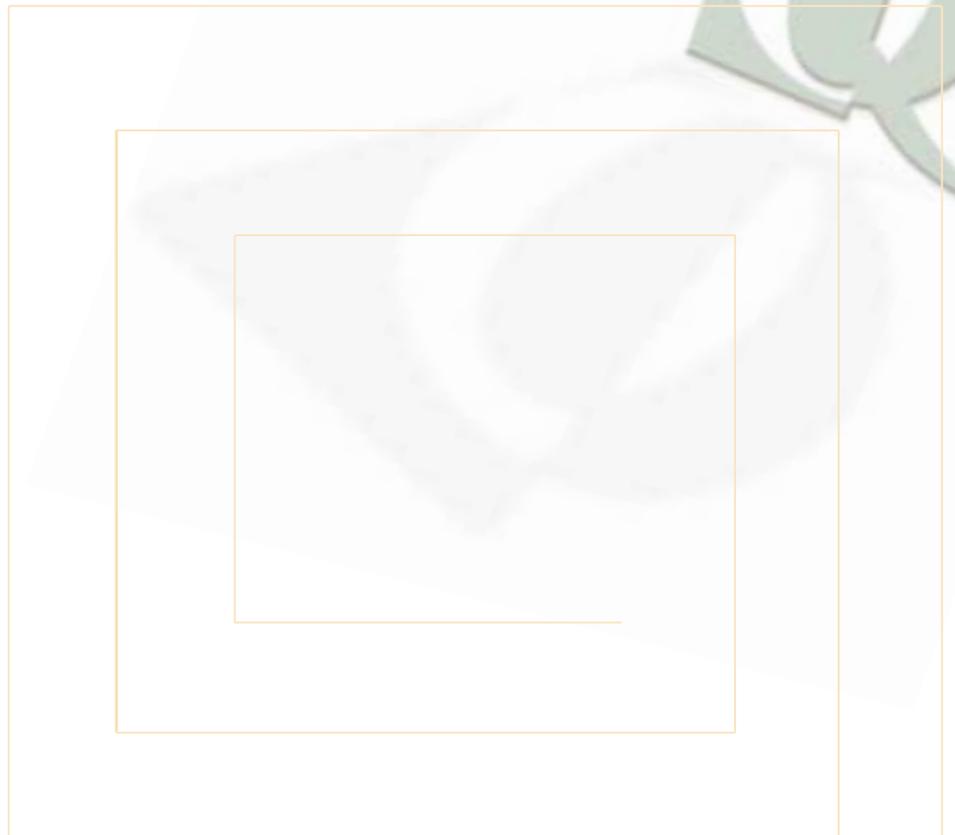
El positivo resultado de los planes emprendidos en anteriores ejercicios, nos hace seguir avanzando para ofrecer a nuestros asociados y clientes mejores y más diversificados servicios.

A lo largo de 2006 se va a renovar nuestra página web, tanto en cuanto a su imagen, como en lo referente a una reordenación y reestructuración de contenidos, que permitirá a los socios disponer de nuevos y exclusivos servicios a través de Internet.

Por otra parte, se ha desarrollado más ampliamente la estrategia de comunicación iniciada en 2005, detectándose la necesidad de coordinación de todas las actuaciones realizadas con el fin de medir, establecer prioridades y fijar objetivos por departamentos en cuanto a la difusión y comunicación hacia el exterior de los servicios que proporciona la AEC.



ANEXOS





Miembros de Honor

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

Miembros Distinguidos

- Vicente Aguilera Ribota
- José Eugenio Aguirre Castaños
- Luis Almerich Padró
- José Luis Alonso Rodríguez
- José María Balmisa Páramo
- Vicente Bensusan Cantó
- Concepción Blanco Jiménez
- Clementina Bravo Pérez
- Ignacio Burón Arias
- Juan de Dios Calatrava Requena
- José Calavera Ruiz
- Joaquín Candela Puig
- Javier Carro de Vicente Portela
- 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 Bastardin
- Jordi Esteller Bel
- Santiago Estrada Saiz
- Santiago Fernández Gutiérrez
- José Esteban Fernández Rico
- Miguel Ángel Fernández Soler
- Benito Fradejas Salgado

- Juan Antonio Francés Santaella
- Félix 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
- Temistocles Martín Prieto
- Aristides Martínez Figuereo
- 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 González
- Margarita Ortiz de Zárate de Simón
- Laureano Padilla Jurado
- José Palacios Bregel
- José María Palacios Reparaz
- José Gabriel Pérez Castillo
- Julián Pérez Clemente
- Francisco 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-Laulhé 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 Sotorrió 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 Vallés Domínguez
- José Luis Vázquez García
- José Luis Villa de la Torre
- Gerardo Villanueva González
- Juan Villate Orive
- Olegario Yáñez Marfil
- Francisco Javier Yncenga Acha
- René Zaragüeta Brochart



Presidentes de Comités

- **Comité Asesor de la AEC**
Alberto Urriaga de Vivar Frontelo
MIEMBRO DE HONOR AEC
- **Comité de Administraciones Públicas**
Joan Thomàs Quetglas
AYUNTAMIENTO DE CALVIÀ
- **Comité de Alimentación**
Rafael García Faure
- **Comité de Automoción**
Laureano Padilla Jurado
PSA PEUGEOT CITROËN
- **Comité de Calidad en la Educación**
M^a José Fernández Díaz
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.
FACULTAD DE EDUCACIÓN
- **Comité de Confiabilidad**
Antonio José Fernández Pérez
IBERDROLA INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN
- **Comité de Construcción**
Antonio Garrido Hernández
ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA CIVIL (UPCT)
- **Comité de Entidades de Certificación**
Ramón Robles Rodríguez
GRUPO SGS ESPAÑA
- **Comité de Entidades Financieras**
Adolfo Ramírez Morales
BANESTO
- **Comité de Gestión del Conocimiento**
Francisco Javier Domínguez González
ASECAL
- **Comité de Gestión Sostenible**
Coordinador: Francisco Ogalla
RENFE OPERADORA
- **Comité de Hostelería y Turismo**
José Luis Guerra Sánchez
FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOSTELERÍA (FEHR)
- **Comité de Industrias Energéticas**
Pedro Álvarez González
ENUSA INDUSTRIAS AVANZADAS
- **Comité de Industrias y Servicios para la Defensa**
Luis Estaire Álvarez
GENERAL DYNAMICS SANTA BÁRBARA SISTEMAS
- **Comité de Metrología**
José Luis Ortiz Alias
EADS CASA
- **Comité para el Desarrollo de la Calidad Total**
Juan Gomis Cerón
- **Comité de Participación y Mejora**
Jesús Ramiro Descalzo
EADS CASA
- **Comité de Salud**
José Simón Martín
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE EVALUACIÓN SANITARIA (IVES)
- **Comité de 6 Sigma**
José Miguel Quintana Figueroa
ATLANTIC COOPER
- **Comité de Servicios**
Palmira López Fresno
RACC
- **Comité de Software**
Ramiro Carballo Gutiérrez
GESEIN
- **Comité de Textil**
Josep M^a Ávila
ANTEX

Comisión de Certificación

■ Consejo Nacional de la AEC

- Pablo Culebras Sánchez
Presidente de la Comisión
- Manuel Blanco Miguel
- Jesús Murga Barañano

■ Infraestructura de la calidad

- José Manuel Corrales - Tecnatom, S.A.
- Fernando Nájera García - ANAVAM
- Tomás Orbea Celaya - AENOR
- Ricardo Visiers Guelbenzu - SIAC

■ Empresas

- Ricardo Castella Zaragoza - Unión Fenosa
- Jordi Esteller Bel - AMES
- Ezequiel Hidalgo Prieto - CEPESA
- Juan Antonio Muñoz Sánchez - Iberdrola
- Jesús Ramiro Descalzo - EADS-CASA
- Regina Defargues Pons - Correos

■ Centros de Formación

- Enrique Marco Martín - AEC

■ Individuales

- José Luis Penacho Ródenas
- José Luis Ortiz Alías
- Ignacio Tejero García
- Juan Diego Quesada Bueno

■ Administración Pública

- Juan A. Ramírez de Mingo

■ Director General de la AEC

- Salvador Olivas García

■ Secretaría de la Comisión

Directora del CERPER

- Anabel Cuevas del Brío

INFORME ECONÓMICO





A continuación se detallan las notas más significativas de la Memoria Económica del ejercicio 2005.

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 2005 es la siguiente:

Inmovilizado inmaterial	5.912,38 €
Inmovilizado material	1.817.557,39 €
Inmovilizado financiero	49.963,03 €
TOTAL INMOVILIZADO	1.873.432,80 €

Activo circulante

La composición del saldo de dicho epígrafe a 31 de diciembre de 2005 es la siguiente:

Existencias	29.019,69 €
Deudores	869.334,33 €
Tesorería	1.898.521,63 €
TOTAL ACTIVO CIRCULANTE	2.796.875,65 €

Existencias

La cuenta de existencias corresponde a los materiales inventariables a 31 de diciembre de 2005, 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 2005. 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 31/12/05	2.741.107,02 €
Superávit 2005	68.350,08 €
TOTAL	2.809.457,10 €

Acreeedores a largo plazo

El saldo que refleja este epígrafe, a 31 de diciembre de 2005, asciende a 520.495,50 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 epígrafe, a 31 de diciembre de 2005, asciende a 1.340.355,85 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 Perdidas y Ganancias y la Memoria a 31 de diciembre de 2005, han sido auditadas por AYUNTAUDIT, S.L., expresando sobre las mismas una opinión favorable.

Control presupuestario. Ejercicio 2005

(a 31 de diciembre en €)

CAPÍTULOS	PRESUPUESTO	REAL	DESVIACIÓN
	2005	2005	%
1. Ingresos facturación	3.038.000,00	3.073.468,72	1,17
2. Ingresos por cuotas	650.000,00	525.881,22	-19,10
3. Ingresos financieros (C)	60.000,00	25.521,32	-57,46
4. Otros ingresos explotación (C)	0,00	11.470,89	
TOTAL INGRESOS	3.748.000,00	3.636.342,15	-2,98
1. Trabajos realizados otras empresas	1.126.000,00	939.119,86	-16,60
2. Comidas y hoteles	185.500,00	198.801,05	7,17
3. Gastos del inmueble (A)	50.000,00	41.679,68	-16,64
4. Mantenimiento y Conservación (B)	36.000,00	29.439,98	-18,22
5. Profesionales Independientes	390.000,00	324.853,29	-16,70
6. Asesoramientos (C)	18.000,00	18.633,15	3,52
7. Mensajería	29.900,00	37.475,44	25,34
8. Franqueo	136.800,00	188.413,23	37,73
9. Suscripciones (C)	30.000,00	16.476,60	-45,08
10. Relaciones Públicas (C)	24.000,00	25.166,17	4,86
11. Suministros (A)	6.000,00	5.982,12	-0,30
12. Comunicación (B)	25.000,00	33.039,42	32,16
13. Material de oficina (B)	10.000,00	10.076,78	0,77
14. Desplazamientos del personal	40.000,00	51.680,45	29,20
15. Sueldos y Salarios	682.500,00	755.732,05	10,73
16. S.S. Cargo Empresa	181.000,00	193.087,51	6,68
17. Formación Interna (B)	6.000,00	4.987,48	-16,88
18. Gastos financieros (C)	40.000,00	16.881,44	-57,80
19. Otros Gastos Explotación (C)	540.000,00	536.663,80	-0,62
20. Tributos (C)	50.000,00	37.717,37	-24,57
21. Dotación amortización inmovilizado (C)	80.000,00	83.513,51	4,39
TOTAL GASTOS	3.686.700,00	3.549.420,38	-3,72
SUPERÁVIT/DÉFICIT	61.300,00	86.921,77	41,80

(A) Prorrato por m² de ocupación

(B) Prorrato por número de empleados

(C) Prorrato lineal (a partes iguales)



Balance de Situación. Ejercicio 2005

ACTIVO	EJERCICIO 05	EJERCICIO 04
INMOVILIZADO INMATERIAL	5.912,38	8.805,17
INMOVILIZADO MATERIAL	1.817.557,39	1.887.709,63
INMOVILIZADO FINANCIERO	49.963,03	76.066,48
ACTIVO CIRCULANTE:		
Existencias	29.019,69	23.086,19
Deudores	869.334,33	537.089,56
Tesorería	1.898.521,63	3.091.321,44
TOTAL ACTIVO	4.670.308,45	5.624.078,47

Cuenta de Pérdidas y Ganancias Ejercicio 2005

DEBE	EJERCICIO 05	EJERCICIO 04
Trabajos realizados	2.829.613,70	1.564.677,57
Variación existencias	9.448,23	7.212,11
Personal	953.807,04	871.396,08
Otros gastos explotación	575.108,59	393.552,84
Gastos financieros	36.587,48	41.512,28
Dotación amortizaciones	83.513,51	83.801,59
Variación Provisión Insolvencias	-1.034.102,69	1.002.476,27
Gastos extraordinarios	191,69	4.380,14
Pérdidas de otros ejercicios	95.252,83	103.341,83
SUPERÁVIT ANTES DE IMPUESTOS	86.921,77	314.862,00
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	18.571,69	68.888,64
SUPERÁVIT DESPUÉS DE IMPUESTOS	68.350,08	245.973,36
TOTAL	3.636.342,15	4.387.212,71

PASIVO	EJERCICIO 05	EJERCICIO 04
FONDOS PROPIOS	2.741.107,02	2.495.133,66
ACREEDORES LARGO PLAZO	520.495,50	636.223,47
ACREEDORES CORTO PLAZO	1.340.355,85	2.246.747,98
SUPERÁVIT	68.350,08	245.973,36
TOTAL PASIVO	4.670.308,45	5.624.078,47

HABER	EJERCICIO 05	EJERCICIO 04
Ingresos subvenciones	629.204,90	2.004.000,00
Ingresos facturación	2.444.263,82	1.636.106,37
Ingresos cuotas	525.881,22	547.700,88
Ingresos financieros	25.521,32	17.828,25
Variación existencias	0,00	0,00
Ingresos extraordinarios	11.470,89	181.577,21
TOTAL	3.636.342,15	4.387.212,71



Informe de sostenibilidad



➤ Visión y estrategia

Compromiso y estrategia en desarrollo sostenible

La Asociación Española para la Calidad (AEC) ha incorporado entre sus líneas estratégicas el medio ambiente y la responsabilidad social corporativa incluyendo esta orientación en nuestra Misión, articulándose en las diferentes áreas de actividad de nuestra organización. La AEC, a través de sus actuaciones, aporta instrumentos de apoyo en materia de desarrollo sostenible (de sensibilización, información, formación y certificación) a las empresas y organizaciones, con el fin de responder a las necesidades de nuestros asociados y de la sociedad en general.

Nuestro compromiso con el medio ambiente y el desarrollo sostenible se plasma internamente en la certificación de nuestro sistema de gestión ambiental según la norma UNE-EN ISO 14001, con la adopción de un Código Ético de conducta, así como en el apoyo de iniciativas como la adhesión al Pacto Mundial en el 2002, siendo una de las 150 empresas y organizaciones que entregaron su carta de adhesión a esta iniciativa, impulsada por el Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan, el 9 de abril de 2003, en el acto celebrado en el Teatro Real de Madrid.





Declaración del Presidente

La sostenibilidad comporta múltiples aspectos. El concepto de sostenibilidad supone tener conciencia del carácter limitado de los recursos que utilizamos y desarrollar estrategias para preservarlos y así asegurar su supervivencia. En la Cumbre de la Tierra, celebrada en Brasil en junio de 1992 y organizada durante la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, los jefes y los más altos representantes de los gobiernos de 179 países suscribieron la Agenda 21, que constituye un manual de referencia para la determinación de políticas que conlleven un desarrollo sostenible desde el punto de vista social, económico y ecológico.

La gestión responsable es considerada por la sociedad actual como un factor crucial para el éxito de un proyecto empresarial, y así lo reflejará en su demanda. La AEC, como entidad de referencia en gestión, tiene la responsabilidad de actuar en este sentido, de acuerdo con su Misión y su Visión. Además, en la propia naturaleza de la AEC, la visión del desarrollo sostenible forma parte esencial de nuestros valores, yendo este concepto mucho más allá de los requerimientos legales.

Nuestro compromiso se recoge en este Informe de Sostenibilidad, en el que se plasman las actividades y proyectos más destacados que hemos realizado en nuestra estrategia de desarrollo sostenible.

La gestión adecuada y eficiente de los activos productivos son ya considerados como condiciones mínimas y comunes entre aquellas organizaciones que tengan como objetivo liderar el mercado. Así, intangibles como la reputación social y el cuidado del medio ambiente, son factores que una organización como la AEC, que busca la mejora continua, no puede obviar.

En este sentido, la elaboración de este informe supone un paso más allá en nuestro compromiso con la sociedad en la que desarrollamos nuestra labor, aportando con el mismo una mayor transparencia de nuestra gestión, siguiendo a los criterios del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Jaime Lloret

Perfil de la Organización

La Asociación Española para la Calidad

La Asociación Española para la Calidad (AEC) es una asociación privada, con personalidad jurídica propia y plena capacidad para actuar dentro del marco de la legislación vigente. La AEC reúne a personas y entidades interesadas en calidad, el medio ambiente y la responsabilidad social.

Fundada en 1961 por un grupo de profesionales interesados en la calidad, alcanza a finales del año 2005 una cifra de 1.592 miembros colectivos y 1.371 miembros individuales. Cabe resaltar que aproximadamente un 80% de los miembros colectivos son pequeñas y medianas empresas.

La AEC tiene como misión el promover y facilitar la implantación de sistemas de gestión y mejora de la calidad, el medio ambiente y la responsabilidad social en las empresas y entidades, contribuir al intercambio de experiencias entre entidades, empresas y profesionales y, en general, prestar a sus asociados todo tipo de servicios en estas materias.

Alcance del informe

El objetivo estratégico de la AEC de establecer un sistema de gestión y dirección centrado en la responsabilidad social se refleja en la elaboración de este informe, que tiene como objetivo principal informar a nuestros grupos de interés de los resultados obtenidos en la triple perspectiva económica, social y ambiental.

Este informe ha sido elaborado siguiendo los principios de la *Guía Global Reporting Initiative* (GRI). En él se describen los compromisos y actividades que la AEC ha llevado a cabo durante el año 2005.

Los datos económicos y de impacto ambiental que figuran en este informe han sido auditados externamente. La AEC certifica que las cifras, actuaciones y productos que se detallan en el presente informe son veraces y se ajustan a la realidad.





Principales servicios

- Intercambio de experiencias:
 - Comités
 - Congresos y jornadas
- Formación
- Certificación de personas
- Información:
 - Centro Nacional de Información de la Calidad (CNIC)
 - Publicaciones
 - Revista *Calidad*
 - Servicios de información a través de Internet (Página web, Boletín electrónico, Foros, Noticias)



Magnitudes principales

- Número de empleados: 33
- Número de socios: 2.963
- Total ingresos: 3.636.342,15
- Total activo: 4.670.308,45

Grupos de interés

Empleados

La AEC cuenta en su estructura organizativa con 33 personas de nacionalidad española con edades comprendidas entre los 25 y los 65.

Distribución de empleados por áreas

	Nº personas
Dirección General	1
Administración y RRHH	3
Asociados	1
Calidad y Medio Ambiente	1
Centro de Formación	5
CERPER	3
CNIC	3
Comités	1
Comunicación y Congresos	6
Informática	3
Proyectos Especiales	2
Publicaciones	2
Servicios Generales	2

www.aec.es



La satisfacción de los empleados es para nosotros un elemento esencial. Medimos nuestro clima laboral a través de una encuesta bienal que se realiza de manera confidencial. Los resultados de esta encuesta son publicados y conocidos por todos los empleados y se desarrolla un Plan de respuesta a los elementos que resulten menos satisfactorios.

Socios

Son las personas físicas o jurídicas que voluntariamente se han dado de alta como socios de la AEC.

Podrán ser miembros individuales de la Asociación todas aquellas personas físicas mayores de edad, con plena capacidad de obrar, que, de alguna manera, tengan interés en los fines de la misma y sean admitidas, previa solicitud de ingreso, por la Comisión Permanente del Consejo Nacional.

Podrán ser Miembros Colectivos de la Asociación las personas jurídicas, asociaciones u organismos de cualquier naturaleza que, de alguna manera, tengan interés en los fines de la misma y sean admitidos, previa solicitud de ingreso, por la Comisión Permanente del Consejo Nacional.

La afiliación a la AEC compromete a los miembros tanto individuales como colectivos a adherirse al Código Ético.

Clientes

Son todos aquellos interesados en los servicios que la AEC ofrece, ya sean socios nuestros o no. La AEC utiliza un amplio conjunto de canales de comunicación para ofrecer nuestros servicios y para informar con claridad y transparencia sobre los mismos.

Colaboradores

Se consideran colaboradores todos aquellos profesionales que no son empleados directos de la AEC, pero que colaboran con nosotros en alguna de nuestras actividades.

Administración Pública

La AEC, junto con las Administraciones Públicas, desarrolla iniciativas cuyo objetivo es permitir un crecimiento económico y social del tejido empresarial español. La AEC mantiene una relación fluida y de cooperación para la realización de proyectos, entre los cuales se destacan:

- Organización de congresos.
- Formación y certificación de profesionales de la Calidad.
- Desarrollo de herramientas de gestión específicas para la Administración Pública (ADAP).
- Colaboración como jurado en distintos Premios que fomentan las buenas prácticas.
- Comité de Administraciones Públicas.

Proveedores

Nuestro sistema de calidad ofrece un procedimiento de homologación de proveedores, lo que supone que han sido evaluados según los criterios referenciados en el sistema de calidad y han sido declarados aptos para suministrar sus bienes y servicios a la AEC. En el año 2005 hemos trabajado con 49 proveedores homologados.

Los principales proveedores son de artes gráficas, distribuidoras, servicios audiovisuales y mensajería.





Estructura de Gobierno y sistemas de gestión

Sistema de Gobierno

Los Órganos de Gobierno de la AEC, que garantizan un funcionamiento democrático, son:

- Asamblea General
- Consejo Nacional
- Presidente
- Comisión Permanente del Consejo Nacional
- Dirección General

La Asamblea General

Está integrada por todos los miembros de la AEC. Es el órgano supremo de la Asociación. Sus acuerdos, estatutariamente adoptados, son obligatorios para todos los asociados, sin distinción alguna.

El Consejo Nacional

Representa oficialmente y en todas las circunstancias a la Asamblea General de la AEC y está investido, por mandato de la misma, de plenos poderes para administrar la Asociación y regir su patrimonio.

Es responsable, ante la Asamblea General, de la ejecución de los acuerdos de la misma, así como del fiel cumplimiento de las misiones encomendadas.

El Presidente

El Consejo Nacional elige el Presidente entre sus miembros. La elección y renovación es por votación. El período de su mandato es de tres años pudiendo ser reelegido una sola vez.

La Comisión Permanente del Consejo Nacional

Está constituida por el Presidente y los Vicepresidentes (propuestos por el Presidente y aceptados por el Consejo). Actúa como secretario el Director General.

La Comisión Permanente actúa por delegación del Consejo Nacional para tomar las decisiones que correspondan durante el desarrollo de las actividades de la AEC.



Dirección General

La AEC, para el cumplimiento de sus fines y actividades, está dotada de los servicios técnicos y administrativos necesarios, al frente de los cuales está el Director General, cuya relación con la Asociación es contractual, y que depende funcionalmente del Presidente.

Compromiso con las partes interesadas

El compromiso con los distintos grupos de interés de la AEC se refleja en diferentes acciones encaminadas a conocer las necesidades y expectativas, manteniendo un canal de comunicación abierto y dinámico.

A través de las informaciones periódicas, reuniones, página web, revista *Calidad*, cursos, congresos, etc., la AEC transmite toda la información que genera, y recoge las observaciones y sugerencias de los distintos interlocutores gracias a las encuestas recogidas para cada una de las actividades realizadas.

Un ejemplo claro de estas iniciativas es conocer las necesidades y expectativas de nuestros socios a través de la Encuesta de Satisfacción del Asociado, remitida en el último trimestre del año 2005, con la que además se pretende analizar los resultados obtenidos en relación con la última medición realizada para observar las mejoras percibidas por los asociados.

Los datos proporcionados a la AEC son tratados de acuerdo con los términos de la Ley Orgánica 15/99 del 13 de diciembre (LOPD) y se incorporan a un fichero propiedad de la AEC, en el que cualquier persona o entidad puede ejercer su derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose a la AEC.

Código Ético

Para nosotros, nuestros valores y principios son elementos intrínsecamente ligados a nuestra gestión y nuestra manera de trabajar. Dentro de este compromiso, la AEC ha adoptado en el 2005 un Código Ético de conducta.

En este código se enfatiza sobre una serie de principios y valores que deben regir la conducta de todas las personas que componen la AEC, sus asociados y cualquier otra persona cuya actividad pueda afectar en alguna medida a la reputación de la AEC.

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

“La imagen pública de la Asociación Española para la Calidad (en adelante AEC) está determinada sustancialmente por el modo en que cada una de las personas que la formamos se presenta, actúa y comporta.

El Código Ético de la AEC define y desarrolla el conjunto de principios y valores de comportamiento que el Consejo Nacional de la AEC considera fundamentales para el correcto desarrollo de sus actividades.

La afiliación a la AEC compromete a los miembros a adherirse al Código Ético. Asimismo compromete a todas las personas que tiene relación contractual con la AEC, continuada o discontinua.

El Código Ético de la AEC consta de una serie de principios y valores que deben regir la conducta de todas las personas que componen la AEC, sus asociados y cualquier otra persona cuya actividad pueda afectar en alguna medida a la reputación de la AEC.

El Código Ético prevalecerá sobre aquellas normas internas que pudieran contradecirlo y la aplicación de su contenido, en ningún caso, podrá dar lugar a la vulneración de las disposiciones legales aplicables.

PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS FUNDAMENTALES

Los valores éticos sobre los que se establece la actuación de todas las personas que componen la AEC se fundamentan en los siguientes principios básicos:

- **Dignidad humana:** compromiso de respetar y proteger los derechos y libertades públicas reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, y en los principales acuerdos internacionales existentes aplicables a la AEC.
- **Honradez e Integridad:** actuar en todo momento con integridad y honradez, asumiendo la plena responsabilidad en las acciones y decisiones. Fomentar la dignidad humana, sin discriminaciones. Compartir los éxitos y los problemas con los demás, desaprobando a los que denigran los esfuerzos de otros.
- **Profesionalidad:** trabajar como un equipo profesional y buscar constantemente mejorar la calidad del trabajo. Actuar con espíritu de equipo intentando lograr un clima de confianza con compañeros y asociados; comportándose con diligencia, esfuerzo, eficacia y responsabilidad acordes con las actividades que se desarrollan.
- **Transparencia:** difundir información objetiva, clara y contrastable, tanto interna como externamente.
- **Confidencialidad y protección de la información:** tratamiento confidencial de la información, tanto la perteneciente a la AEC como la de sus asociados y clientes, salvo las excepciones marcadas por la legislación vigente. Los datos profesionales sólo se obtienen, procesan o utilizan para el fin requerido, según lo establecido por la normativa de protección de datos.
- **Seguridad:** ofrecer unas condiciones laborales de acuerdo a un diseño orientado a la seguridad y salud de los trabajadores, cumpliendo las disposiciones legales en la materia.
- **Medio ambiente:** proteger y conservar el entorno y los recursos naturales a partir del cumplimiento de la legislación.

ÉTICA PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA AEC

En la relación con asociados y clientes

Los empleados de la AEC deben actuar de una forma íntegra con sus asociados y clientes teniendo como objetivos la consecución de los más altos niveles de calidad, la excelencia en la prestación del servicio y el desarrollo a largo plazo de unas relaciones basadas en la confianza y en el respeto mutuo.

La AEC establece con sus asociados y clientes una relación de colaboración basada en la veracidad, transparencia y confidencialidad en el uso y transmisión de la información, tanto profesional como de las personas.

Los procesos de producción y prestación de nuestros productos y servicios se realizan desde el respeto, la competencia leal y el reconocimiento mutuo de los méritos de nuestros colaboradores.

En la relación con proveedores y contratistas

Los procesos de selección de proveedores y contratistas se realiza con imparcialidad y objetividad, aplicando criterios de calidad, coste y respetando los principios básicos del desarrollo sostenible.



La AEC exige la condición de que la información o datos pertenecientes a sus asociados o clientes sean tratados de forma confidencial por los proveedores y subcontratistas.

En la relación con las administraciones

La AEC manifiesta su neutralidad política y se compromete a cumplir fiel y respetuosamente con todas las obligaciones legales que le resultan de aplicación.

La AEC actúa con honradez e integridad en todos sus contactos o transacciones con las administraciones, incluido el respeto a los protocolos institucionales existentes, y asegurando la veracidad de las declaraciones y certificaciones que presentamos ante ellas.

Establecer una relación estable con las administraciones basada en la independencia, la colaboración, la contraprestación y el servicio mutuo.

En la relación entre empleados de la AEC

Tener un comportamiento justo y bien intencionado con los compañeros, reconociendo sus méritos, y aceptando las críticas profesionales justas y honestas.

Tener siempre una actitud positiva, proactiva y de comunicación para conseguir un ambiente laboral de colaboración y reconocimiento que redunde en la mejora de la calidad de los servicios prestados por la AEC a nuestros asociados y clientes.

Garantizar un entorno libre de riesgos para la salud en nuestras instalaciones, adoptando procedimientos establecidos en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales.

ÉTICA PROFESIONAL DE LOS ASOCIADOS Y OTRAS PERSONAS RELACIONADAS CON LA AEC

En la relación con la AEC

Los asociados de la AEC se comprometen a asumir tanto los derechos como las obligaciones derivadas de su condición, descrito en sus Estatutos y otra reglamentación interna de aplicación, colaborando con la AEC en las actividades de fomento de la excelencia, calidad y desarrollo sostenible en las organizaciones.

Los asociados y/o profesionales que actúen en nombre de la AEC deben abstenerse de desarrollar prácticas que pudieran llegar a perjudicar la buena reputación de la AEC.

Las personas u organizaciones que por el desarrollo de su actividad tengan acceso a información perteneciente a la AEC, o a alguno de sus asociados, hará un uso veraz y transparente de la misma, respetando el principio de confidencialidad y la finalidad por la que le fue entregada.

En la relación entre profesionales y/o con otras empresas

Las empresas o profesionales asociados se comprometen a mantener entre ellos, dentro del marco de actividades de la AEC, una competencia leal, con respeto, cortesía y profesionalidad, evitando conductas o críticas que perjudiquen deliberadamente a otras.

Cuando una organización o profesional, en representación de la AEC, emita una crítica en relación a un informe u opinión realizado por otra organización o profesional, lo hará respetando y considerando el contenido del informe u opinión y a la propia organización emisora.

EJECUCIÓN Y CONTROL

Los valores y principios de ética profesional recogidos en este Código son la base sobre la que se sustentan los compromisos adquiridos tanto por la AEC con la sociedad, como por sus asociados y otras organizaciones o profesionales en su relación con la AEC.

Cualquier persona u organización que detecte un incumplimiento o vulneración de las cláusulas recogidas tiene el derecho de comunicarlo a la Comisión Permanente de la AEC (a través de la Secretaría de la Dirección General de la AEC).

La Comisión Permanente es el órgano responsable de recoger las comunicaciones detectadas o recibidas por la AEC que incumplan o vulneren las cláusulas de este Código Ético.

Tras la investigación y el análisis pertinente, la Comisión Permanente de la AEC es el órgano encargado de tomar las medidas al respecto.

La Comisión Permanente informará al Consejo Nacional de la AEC de las decisiones acordadas respecto a los incumplimientos y vulneraciones del presente Código Ético, en la siguiente reunión que mantenga.

Políticas generales

La Asociación en su gestión general incluye compromisos generales de carácter social y ambiental, como son:

- Aprobación del Código Ético que abarca una serie de valores como la honradez, el respeto o la profesionalidad. Muchas de estas medidas son cumplidas por la AEC desde su creación en 1961 como organización pionera en el fomento y apoyo de la cultura de la calidad, la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.
- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Colaboración con entidades públicas y privadas en diversos proyectos de interés general.
- Creación de servicios para dar respuesta a las necesidades de nuestros asociados y clientes.
- Colaboración con proveedores para reciclado de residuos y empleo de productos ecológicos.
- Contratación de servicios a empresas con trabajadores con minusvalía.
- Colaboración con organizaciones sociales y humanitarias.
- Formación y desarrollo profesional de los empleados y colaboradores.
- Incentivos para los empleados.
- Salarios justos e igualdad de oportunidades.
- Concesión de becas para la asistencia a las actividades organizadas por la AEC.

Sistemas de Gestión

Presentación de los Sistemas

Para mejorar nuestra gestión interna, nos hemos apoyado en las directrices y principios básicos de la gestión de la calidad. Por ello en 1998 iniciamos el proceso de implantación y certificación de nuestro sistema de gestión de la calidad por la norma UNE-EN ISO 9001.

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El diseño e impartición de cursos de formación, la celebración de actos públicos, congresos, edición de la revista *Calidad*, servicio de Biblioteca, edición y venta de publicaciones, carteles y material promocional, certificación de personas (de acuerdo con la norma UNE-EN ISO/ IEC 17024), servicio de información del Centro Nacional de Información de la Calidad (CNIC), gestión de los órganos de trabajo (Comités) de la AEC, servicios de atención a los asociados, todo ello en las áreas de calidad, medio ambiente y seguridad industrial.



En 2003 nos planteamos avanzar un paso más: decidimos incorporar al sistema de calidad existente, los requisitos recogidos en la norma UNE-EN ISO 14001:1996. En 2005 hemos adaptado la sistemática de gestión ambiental planteada inicialmente a los requisitos de la nueva versión de la norma UNE-EN ISO 14001:2004

Además, también durante este año 2005 hemos comenzado a trabajar en la integración de los principios básicos de gestión de la prevención de riesgos laborales según la norma OHSAS 18001:1999, en nuestro Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y de Medio Ambiente, de acuerdo con el enfoque de mejora continua de la organización.

Por otra parte, a lo largo del año 2005 hemos creado diversos Grupos de Trabajo como herramienta de innovación y mejora de la calidad de nuestros actividades, productos y servicios. El éxito de nuestra organización está basado en la implicación de las personas que la formamos.

Protección ambiental y seguridad y salud laboral

Nuestro compromiso es proteger el medio ambiente y la seguridad y salud de los que trabajamos en la AEC, hemos 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, sobre la forma de minimizar los riesgos laborales a los que están expuestos, así como sobre la gestión de los aspectos ambientales significativos en el respeto de nuestro entorno y de seguridad y salud en la organización.

En este sentido, a lo largo del año se han obtenido importantes resultados en lo que respecta a la mejora de las condiciones de trabajo (ruidos, climatización, mobiliario y mejora del sistema de mantenimiento y seguridad) y teniendo en cuenta el incremento de nuestra actividad respecto a 2004, hemos obtenido también importantes resultados cuantitativos en relación con nuestros impactos ambientales; como por ejemplo la reducción del consumo de consumibles informáticos.

Seguimiento del Sistema

El seguimiento de los objetivos del Sistema Integrado se revisa a través de reuniones trimestrales del Comité de Calidad y Medio Ambiente, constituido por el Director General y los responsables de las diferentes áreas de la AEC. Esta labor de seguimiento se ve facilitada por la celebración de una reunión informativa semanal en la que participa todo el personal de la AEC fomentando así la comunicación interna y la mejora continua.

Proyectos desarrollados

La AEC ha realizado un gran esfuerzo para llevar a todas las Comunidades Autónomas seminarios en los que se ha impartido formación sobre la gestión sostenible medioambiental. El programa se ha realizado mediante formación presencial, con el apoyo de los Ministerios de Educación y Ciencia y de Industria, Turismo y Comercio, con la siguiente distribución geográfica:

Andalucía	32
Aragón	6
Asturias	7
Baleares	2
Canarias	9
Cantabria	7
Castilla-La Mancha	11
Castilla-León	16
Cataluña	9
Extremadura	9
Galicia	14
La Rioja	4
Madrid	4
Murcia	6
Navarra	6
País Vasco	3
Valencia	23

Además, dentro del marco del convenio de colaboración que la AEC firmó con la Fundación Biodiversidad durante el año 2004 para realizar diversas actuaciones dentro del Plan de Formación Medioambiental dirigido fundamentalmente a PYME y autónomos, se han realizado seminarios tanto presenciales como de formación *on line*, junto con el desarrollo de diversos materiales formativos entre los que cabe destacar el CD autoformativo de Gestión Sostenible Medioambiental en la empresa.

Información

Durante 2005, las solicitudes de información recibidas en el Centro Nacional de Información de la Calidad (CNIC) en materia de desarrollo sostenible se han centrado en congresos y jornadas, cursos de formación, artículos de referencia en esta materia, así como en normativa de aplicación al desarrollo sostenible y la responsabilidad social corporativa.

Congresos y jornadas

Se han celebrado en 2005 nueve actos sobre las ventajas de la aplicación de la gestión sostenible en las organizaciones.

6 Jornadas de Estrategias de Sostenibilidad en la empresa, celebradas en La Coruña, Gijón, Valladolid, Sevilla, Valencia y Toledo y en las que han participado más 150 profesionales.

2 Congresos de Calidad y Medio Ambiente, uno centrado en el sector de la Defensa y otro en el sector de la Automoción.

Acto Conmemorativo de la XI Semana Europea de la Calidad, cuyo lema en 2005 ha sido "Innovación, el camino hacia la sostenibilidad".

Centro de Certificación

La AEC, como representante español de la European Organization for Quality (EOQ), ha estado colaborando con esta organización europea en la definición y puesta en marcha de nuevos perfiles de certificación para los profesionales que se desarrollen en el ámbito del desarrollo sostenible. Los esquemas en los que se han estado trabajando son:

- CSR & Sustainability Manager
- CSR & Sustainability Assessor

Carteles de motivación

Durante el año 2005 la AEC ha editado 3 nuevos carteles de motivación con mensajes para la preservación del medio ambiente y el cuidado de la ergonomía en el puesto de trabajo. De esta forma, aumenta su catálogo de carteles de motivación como forma de transmitir mensajes encaminados a promover el desarrollo sostenible en las organizaciones.

Biblioteca

La Biblioteca de la AEC continúa incrementando el número de publicaciones a disposición de los miembros de nuestra Asociación alcanzando, al finalizar el ejercicio 2005, el número de 1.445 referencias.

Programa de becas

La AEC otorga, desde hace varios años, becas a estudiantes de últimos cursos de carreras universitarias relacionadas con la gestión empresarial en todos los congresos y jornadas organizados. Así, se proporcionan a los futuros profesionales una oportunidad no sólo para afianzar sus conocimientos teóricos, sino también para entrar en contacto con el mundo empresarial.

Revista 'Calidad'

En los últimos años la revista *Calidad* ha publicado numerosos artículos tanto técnicos como de opinión sobre diversos temas relacionados con el desarrollo sostenible. Se han tratado temas como "El clima laboral: un factor de productividad", "El desarrollo sostenible y el compromiso social", "La contaminación sale al mercado", "Turismo sostenible: hacia una industria económica, social y ambientalmente responsable".



Indicadores económicos

(a 31 de diciembre de 2005)

	2005	2004
EC ₁ INGRESOS TOTALES		
Ingresos por facturación	2.444.263,82	1.636.106,37
Ingresos por cuotas	525.881,22	547.700,88
Ingresos financieros	25.521,32	17.828,25
Subvenciones	629.204,90	2.004.000,00
EC ₂ TOTAL A PROVEEDORES	1.340.355,85	2.246.747,98
EC ₃ GASTOS DE PERSONAL	953.807,04	871.396,08
EC ₄ TOTAL DE IMPUESTOS PAGADOS	37.717,37	39.548,08

Indicadores ambientales

(a 31 de diciembre de 2005)

	2005	2004
MA ₁ CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA	64.065 kWh	62.042 kWh
MA ₂ CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR PERSONA	1.941,36 kWh/persona	2.000,35 kWh/persona
MA ₃ INICIATIVAS DE MEJORA DEL RENDIMIENTO ENERGÉTICO Inversión realizada Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilización a todo el personal sobre el uso responsable de la energía eléctrica. • Definición de responsabilidades de apagado de equipos e instalaciones por Dpto. • Apagado de los equipos electrónicos para periodos de actividad de más de una hora. 	
MA ₄ CONSUMO DE CARTUCHOS DE IMPRESIÓN	38 unidades	43 unidades
MA ₅ INICIATIVAS DE REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE TÓNER Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilización a todo el personal para realizar una impresión responsable, fomentando la impresión por las dos caras o en dos caras por hoja. 	
MA ₆ CONSUMO DE PAPEL (folios A4)	795,76 litros	583,10 litros
MA ₇ CONSUMO DE PAPEL (por persona)	24,11 litros/persona	18,80 litros/persona
MA ₈ INICIATIVAS DE REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilización al personal para el fomento de la impresión necesaria. • Evitar impresiones innecesarias. • Mantenimiento de fondos documentales exclusivamente en formato electrónico. • Utilizar papel impreso por una cara para escribir o imprimir en sucio. 	
MA ₉ RECICLADO DE PAPEL (Número de retiradas)	14 retiradas	17 retiradas
MA ₁₀ INICIATIVAS PARA FOMENTAR LA CORRECTA SEGREGACIÓN DE PAPEL	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de la capacidad del contenedor final. • Ubicación de contenedores intermedios en las áreas de trabajo. 	
MA ₁₁ INICIATIVAS PARA FOMENTAR LA CORRECTA SEGREGACIÓN DE ENVASES	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de contenedores intermedios en las áreas de trabajo. • Establecimiento orden de trabajo para el operario de limpieza. 	
MA ₁₂ RECICLADO DE TÓNER (Número de retiradas)	3	5
MA ₁₃ FLUORESCENTES AGOTADOS GENERADOS	6	8

Indicadores sociales

(a 31 de diciembre de 2005)



	2005	2004	
SO ₁	NÚMERO DE TRABAJADORES EN PLANTILLA	33	31
SO ₂	TIPOS DE CONTRATO (%)		
	Indefinidos a tiempo completo	36%	42%
	Temporales a tiempo completo	61%	55%
	Indefinidos a tiempo parcial	3%	3%
SO ₃	JORNADAS REDUCIDAS	12%	13%
SO ₄	TASA DE PERMANENCIA MEDIA-AÑOS (excepto becarios)	7	7
SO ₅	BAJAS LABORALES / TASA DE ABSENTISMO	4%	2,8%
SO ₆	PRESTACIONES SOCIALES		
	Gratificaciones e incentivos	Si	Si
	Jornada intensiva	Si	Si
	Zona común de cafetería y cocina	Si	Si
SO ₇	HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO	13,64	10,16
SO ₈	SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO		
	Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales	Si	—
	Revisiones médicas periódicas	Si	No
	Medidas para la reducción del ruido en el ambiente laboral	Si	Si
SO ₉	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
	Mujeres empleadas	76%	74%
	Hombres empleados	24%	26%
	Mujeres Comité de Calidad	55%	55%
	Hombres Comité de Calidad	45%	45%
	Mujeres Consejo Nacional	15%	12%
	Hombres Consejo Nacional	85%	88%
	Mujeres Comisión Permanente	0%	0%
	Hombres Comisión Permanente	100%	100%
	Adscripción a los principios universales de derechos humanos, laborales y ambientales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Si	Si
SO ₁₀	COLABORACIÓN CON ORGANIZACIONES HUMANITARIAS Y SOCIALES		
	Donativos menores	Si	Si
SO ₁₁	COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS		
	Socios: realización encuesta de satisfacción	Si	No
	Empleados: realización encuesta de satisfacción	Si	Si
	Con todos los grupos: revista <i>Calidad</i> , web, otros	Si	Si
SO ₁₂	RESPONSABILIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
	Ley de protección de datos	Si	Si
	Adopción Código Ético de la AEC	Si	—
	Becas o precios especiales a estudiantes de postgrado o últimos cursos de universidad	Si	Si

