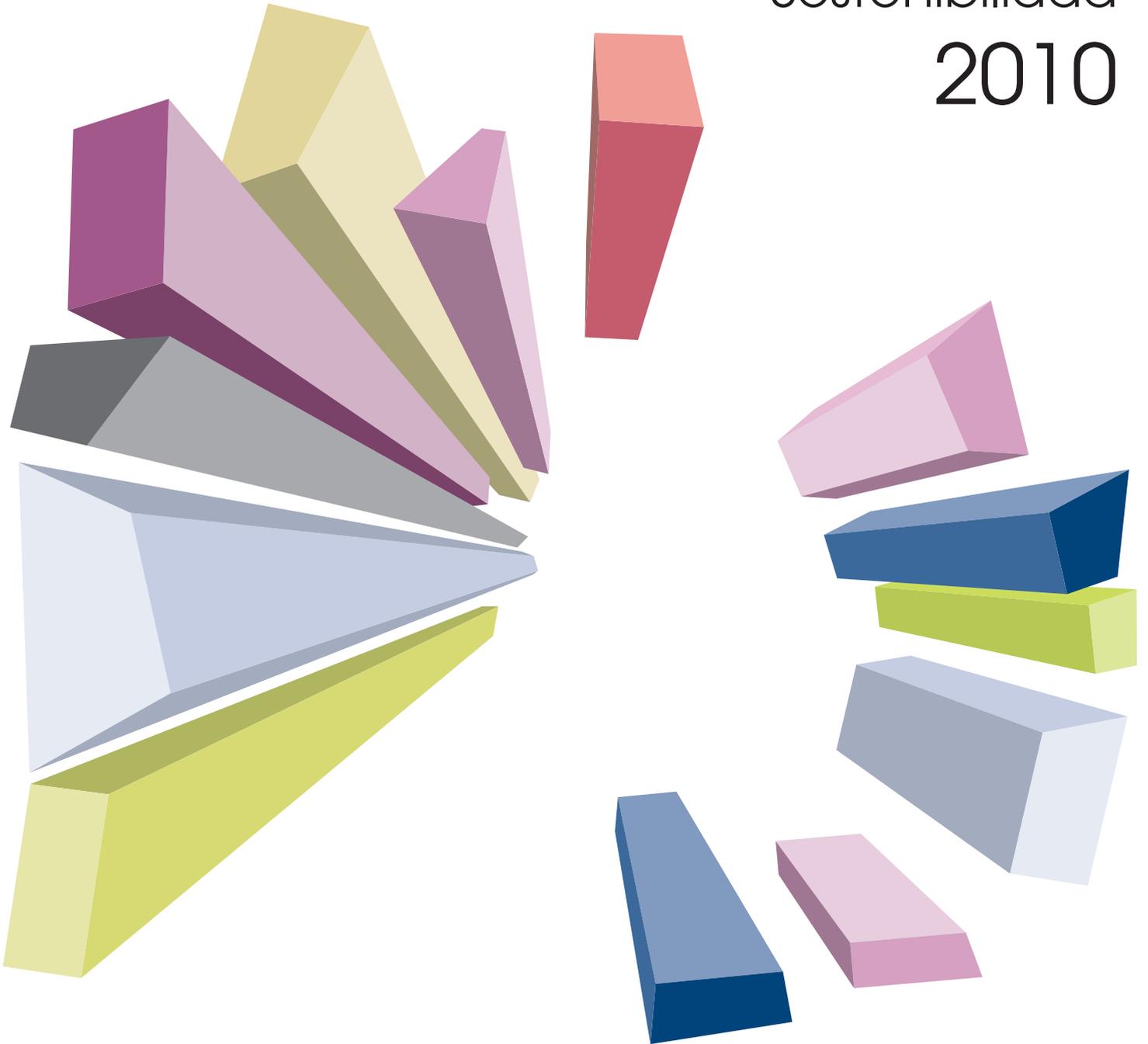


Informe de Sostenibilidad 2010





ÍNDICE

Carta del Presidente y de la Directora General **6**

Alcance del Informe de Sostenibilidad **8**

Política de la AEC **9**

Perfil de la AEC **10**

- > Organigrama **10**
- > Misión, Visión y Valores Corporativos de nuestra Asociación **11**
- > Código Ético **12**
- > Sistema de Gestión **16**
- > Nuestros servicios **19**
 - Intercambio de experiencias **19**
 - Comités **19**
 - Congresos y jornadas **22**
 - Formación **25**
 - Certificación de Personas **27**
 - Información **30**
 - Servicio de información, atención y resolución de consultas técnicas **30**
 - Publicaciones **31**
 - Nuestros canales de comunicación **32**
 - Revista 'Calidad' **32**
 - Página web **35**
 - Centro de Conocimiento **35**
 - Boletín electrónico **36**
 - Redes sociales **36**

Grupos de interés **37**

- > Asociados **37**
- > Equipo **38**

- > Colaboradores **41**
 - Profesionales **41**
 - Vocales de Comités **41**
 - Presidentes de Comités **41**
 - Comisión de Certificación **42**
 - Evaluadores CERPER **43**
 - Profesores del Centro de Formación **43**
 - Otros colaboradores **43**
 - Miembros de Honor y Distinguidos **43**
 - Administración Pública **45**
 - Reconocimientos otorgados **47**
 - Acuerdos mantenidos con otras organizaciones **49**
 - Proveedores **51**

Líneas de estrategia y objetivos **52**

- > Plan de Acción 2010 **52**

Órganos de Gobierno **54**

- > Organización y responsabilidades de los Órganos de Gobierno **54**
 - Asamblea General **54**
 - Consejo Nacional **54**
 - Comisión Permanente **55**

Indicadores del desempeño **56**

- > Memoria económica **56**
- > Resultados ambientales **63**
- > Resultados sociales **64**
- > Presencia de la AEC en los medios de comunicación **66**

Tabla de correspondencia de contenidos e indicadores GRI **68**

CARTA DEL PRESIDENTE Y DE LA DIRECTORA GENERAL

El Informe de Sostenibilidad que a continuación le presentamos cumple un año más con el firme compromiso de la Asociación Española para la Calidad de mantener una relación transparente y de confianza con nuestros asociados y con la sociedad en general.

A lo largo de las páginas de este Informe analizamos la actividad, valores y respuestas que nuestra entidad ha ofrecido a nuestros grupos de interés durante 2010. Y lo hacemos desde una triple óptica económica, social y ambiental, mostrando así por quinto año consecutivo los indicadores fijados por Global Reporting Initiative (GRI).

Cierto es que, al igual que comentábamos el año anterior, no podemos obviar, como punto de partida a la hora de presentar nuestras iniciativas, el brusco declive de la situación económica y financiera que estamos viviendo. Esta situación nos ha llevado un año más a la aplicación de una estricta política de reducción de gastos, gracias a la cual podemos afirmar con enorme satisfacción que hemos logrado mantener nuestra estructura financiera.

En relación a aquellos aspectos intangibles que han convertido a la Asociación en entidad de referencia en el mundo de la gestión, nuestro compromiso con la gestión sostenible, la innovación o la gestión del talento se han materializado un año más en el diseño de aquellas iniciativas recogidas dentro de nuestro Plan de Acción seguido en 2010 y cuyo grado de cumplimiento ha alcanzado el 93%.

En este sentido, cabe citar el éxito de acogida alcanzado por la Cumbre de Gestión Sostenible 2010, encuentro anual que se ha consolidado como punto de intercambio de experiencias entre profesionales pertenecientes a muy diversos sectores de actividad unidos por un interés común: conocer de primera mano las más innovadoras prácticas en gestión sostenible como fórmula para elevar la competitividad de sus organizaciones.

Dentro de este apartado estratégico, destaca igualmente la línea seguida en materia formativa, donde la AEC ha apostado con gran acierto por el lanzamiento de nuevos productos con la intención de ofrecer un amplio abanico de programas de cualificación adaptado a las necesidades reales del mercado.

De esta forma, dentro del ámbito de la formación a distancia hemos incluido este año formación específica sobre Gestión Energética, Gestión por Procesos y Gestión de Riesgos Empresariales. Asimismo, hemos querido dotar a los directivos y líderes de equipo de los conocimientos y destrezas



necesarias para liderar, comunicarse y gestionar la organización de una forma eficaz. Para ello hemos lanzado una línea temática formativa sobre Habilidades y Recursos Humanos, destacando la celebración de la primera edición del Curso Superior en Técnicas de Coaching Ejecutivo.

Además, fieles a la misión de la Asociación de impulsar la competitividad en las empresas, hemos fomentado el establecimiento de alianzas estratégicas con otras entidades y hemos creado el Centro de Conocimiento, espacio virtual en la web de la AEC en el que se recogen gran variedad de información y documentos sobre gestión de la calidad y todas las disciplinas de gestión directamente relacionadas.

Del mismo modo, la Asociación ha apostado fuerte en 2010 por la utilización de las redes sociales y dispone de una red propia, AECnet. Esta iniciativa tiene como finalidad fomentar el trabajo en grupo de los vocales de los Comités, a la vez que facilitar el intercambio de información entre todos los profesionales que integran estos grupos de trabajo.

Asimismo, siguiendo la línea de actuación emprendida años atrás, hemos continuado reforzando los vínculos con la Administración a través del desarrollo de proyectos con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad y el Ministerio de Defensa.

Sin embargo, somos conscientes de que aún tenemos mucha distancia que recorrer en el apasionante camino de la mejora continua y que los buenos resultados con los que hemos cerrado 2010 deben servir para aportarnos la ilusión necesaria para seguir creciendo en el futuro.

Lo hacemos además contando con el apoyo y el cariño de esas personas y organizaciones junto a las que en 2011 alcanzamos nuestro medio siglo de vida. Cincuenta años de existencia de una entidad que, tal y como reza el lema que preside este aniversario, se ha caracterizado desde su creación por haber tenido como misión aportar valor a sus asociados y a la sociedad en general.

Armando Veganzones

Marta Villanueva

ALCANCE

DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Por quinto año consecutivo, este Informe ha querido identificar con el máximo rigor los desafíos y logros de cada una de las actividades de la organización, analizándolas a través de indicadores que miden su repercusión económica, ambiental y social.

Con el fin de cumplir con este objetivo, hemos optado una vez más por seguir de una forma fiel las pautas marcadas por *Global Reporting Initiative* (GRI). Y es que, tal y como queda reflejado en nuestros valores corporativos, la AEC actúa con responsabilidad y compromiso. Según este principio, actuamos de forma socialmente responsable y somos consecuentes en todas nuestras actividades, cuidando y respetando el entorno.

Contamos para ello con un Código Ético en el que se recogen los principios y valores éticos sobre los que se establece la actuación de todas las personas que integran la Asociación. Del mismo modo, desde 2002 la AEC está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus Diez Principios. Los compromisos firmados en este Pacto se materializan anualmente mediante la elaboración de un Informe de Progreso, mediante el que se evidencia el compromiso y los avances logrados en la implantación de los citados Diez Principios en nuestra visión estratégica y en nuestras prácticas de funcionamiento diario.



La AEC, a través de su política, se compromete a una serie de valores para hacer realidad sus objetivos, plasmados en las iniciativas que conforman el contenido de este Informe de Sostenibilidad.

- Conocer y satisfacer las expectativas de nuestros miembros y otras partes interesadas.
- Sensibilizar, motivar, informar y formar a todo el personal de la AEC para fomentar su implicación en los objetivos de la organización.
- Conocer y cumplir todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestras actividades, productos y servicios, así como otros requisitos que la AEC suscriba.

- Identificar y evaluar los aspectos medioambientales y los riesgos laborales asociados a nuestras actividades, productos y servicios, asegurando un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo.
- Garantizar la mejora continua de nuestro sistema integrado de gestión de la calidad, ambiental y prevención de riesgos laborales, proporcionando los recursos necesarios para ello.

Esta política es revisada periódicamente por la Dirección de la AEC, y es el marco de referencia para la definición de los objetivos de su sistema integrado de gestión. Además, se encuentra a disposición de todos los que la soliciten.

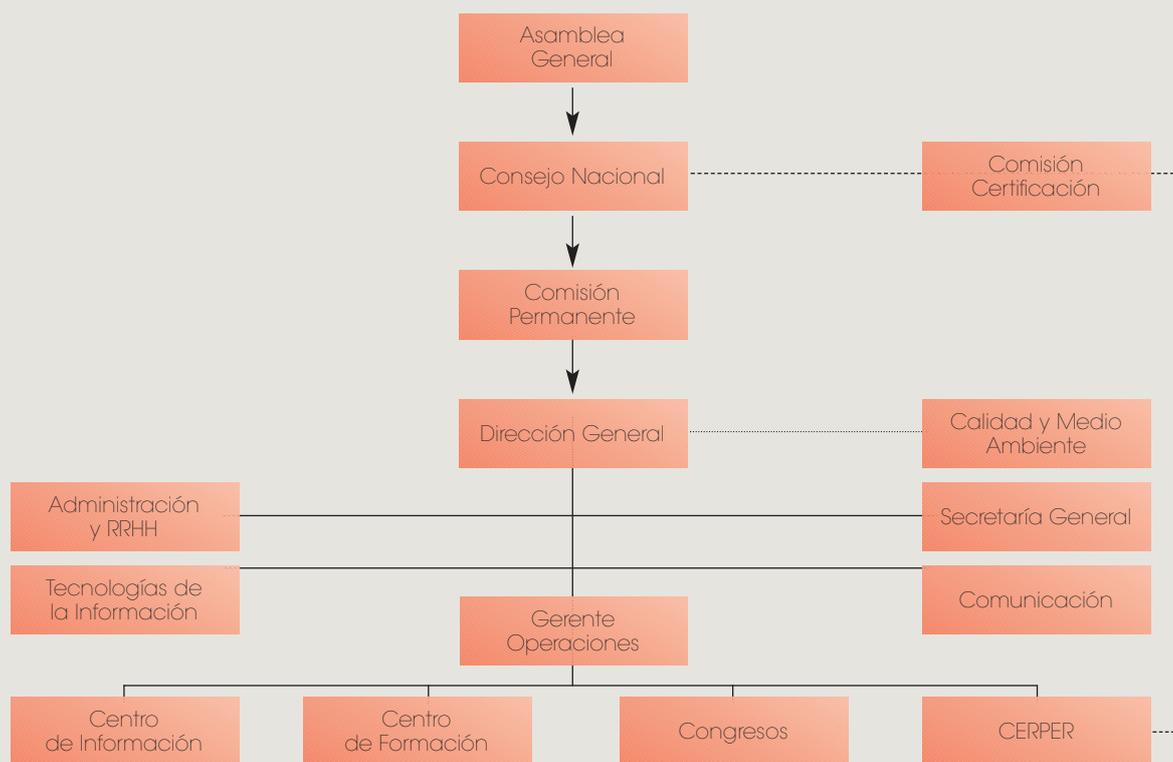


ORGANIGRAMA

La AEC busca la mejora constante de su eficiencia organizativa. Así, su modelo de gestión de personas busca potenciar el capital humano y el talento de la Asociación, así como aumentar la eficiencia de sus servicios y la atención a los asociados.

La estructura del organigrama de la AEC en 2010 es de la siguiente manera:

ESTRUCTURA DEL ORGANIGRAMA DE LA AEC



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS DE NUESTRA ASOCIACIÓN

La Asociación Española para la Calidad (AEC), según la definición establecida en sus Estatutos, es una asociación privada e interdisciplinar con personalidad jurídica propia, sin carácter lucrativo, en la que se reúnen personas y entidades interesadas en calidad, medio ambiente y responsabilidad social empresarial.

La Asociación, fiel a su objetivo de mantener una estrecha comunicación con todos sus grupos de interés, pretende, mediante este Informe, dar cuenta públicamente, con transparencia y rigurosidad, de su actuación en el ámbito del desarrollo sostenible durante 2010.

A través de su Misión, Visión y Valores Corporativos queda reflejado su firme compromiso con la gestión sostenible.

Misión

Impulsar y fomentar la competitividad de las empresas, de las entidades de cualquier otra naturaleza y de los profesionales españoles, promoviendo la cultura de la calidad y el desarrollo sostenible, a través de actuaciones que generen

valor para nuestros asociados y para la sociedad en general.

Visión

Ser el foro de referencia de las mejores y más innovadoras estrategias de gestión, y ser reconocidos como entidad de vanguardia, respondiendo a criterios de mejora continua, excelencia y desarrollo sostenible.

Valores Corporativos

- **Responsabilidad y compromiso:** actuamos de forma socialmente responsable y somos consecuentes en todas nuestras actividades, cuidando y respetando el entorno.
- **Ética y profesionalidad:** basamos nuestras actuaciones en criterios éticos, y contamos con personal cualificado, con las competencias necesarias y adecuadas.
- **Participación:** estimulamos la participación de todas las personas que forman la organización, así como de todos nuestros asociados, clientes y sociedad en general, para la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- **Innovación:** promovemos la búsqueda y generación de ideas innovadoras y creativas en todas nuestras actividades.
- **Cooperación y confianza:** nuestro personal tiene como uno de sus objetivos prioritarios ayudar a las personas con las que interactúa, como característica que trasciende las capacidades personales para convertirse en un valor de nuestra organización.

ética

CÓDIGO ÉTICO

El Código Ético de la AEC abarca una serie de valores como la honradez, el respeto o la profesionalidad de todos los profesionales que integran la Asociación, que supone un paso más en nuestro compromiso responsable con la sociedad.

1. Objeto y campo de aplicación

La imagen pública de la Asociación Española para la Calidad (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 nuestro Consejo Nacional 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 tienen relación contractual con la Asociación, continuada o discontinua.

Nuestro Código Ético 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 cuya actividad pueda afectar en alguna medida a su reputación.

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.

2. 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.** Comprometerse a respetar y proteger los derechos humanos y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los principales acuerdos internacionales existentes aplicables a nuestra Asociación.
- **Honradez, honestidad e integridad.** Actuar en todo momento con integridad y honradez, asumiendo la plena responsabilidad en las acciones y decisiones tomadas. No admitir, bajo ningún concepto, actuaciones basadas en conductas ilícitas, corrupción, sobornos o apropiaciones indebidas de productos y material, así como amenazas o agresiones.
- **Respeto.** Actuar y desarrollar actuaciones que fomenten la no discriminación, el derecho a la intimidad, o del respeto a la dignidad del trabajador. Se evitarán prácticas que promuevan los trabajos forzados o el acoso laboral o personal.
- **Profesionalidad.** Trabajar como profesionales que buscan 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.** Tratar confidencialmente 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 personales sólo se obtienen, procesan o utilizan para el fin requerido, según lo establecido por la legislación de protección de datos.

- **Seguridad y salud laboral.** Ofrecer unas condiciones laborales de acuerdo a un diseño orientado a la seguridad y salud de los trabajadores, basado en la prevención de los riesgos laborales y cumpliendo todas las disposiciones legales en la materia.
- **Medio ambiente.** Proteger y conservar el entorno a partir del cumplimiento de la legislación. Prevenir y controlar la contaminación. Emplear eficientemente los recursos utilizados.

3. Ética profesional de los empleados de la AEC

EN LA RELACIÓN CON SOCIOS Y CLIENTES

Nuestros empleados deben actuar de una forma íntegra con los socios 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 de carácter profesional como personal.

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 realizan 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 Y OTRAS ENTIDADES PRIVADAS

Nuestra Asociación 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.

Además, se establece 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

Los empleados de la AEC han de tener un comportamiento justo y bien intencionado con los compañeros, reconociendo sus méritos y aceptando las críticas profesionales justas y honestas.

Tendrán 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 Asociación a nuestros asociados y clientes.

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

EN LA RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA AEC

Todos los vocales que forman parte de nuestros Órganos de Gobierno (Asamblea General, Consejo Nacional y Comisión Permanente) se rigen por los principios de honradez, honestidad, integridad y profesionalidad en todos los ámbitos en los que desarrollen sus actuaciones.

Esta línea de actuación se hará patente en la relación de los empleados de la AEC con los vocales de

los Órganos de Gobierno, y en la de éstos con el personal.

4. Ética profesional de los socios y otras personas relacionadas con la AEC

EN LA RELACIÓN CON LA AEC

Nuestros socios se comprometen a asumir tanto los derechos como las obligaciones derivadas de su condición, descritos 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 socios 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 Asociación.

Las personas u organizaciones que por el desarrollo de su actividad tengan acceso a información perteneciente a

la AEC, o a alguno de sus socios, harán 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 socios de la AEC se comprometen a mantener entre ellos 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 nuestra Asociación, 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.

5. 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 que incumplan o vulneren las cláusulas de este Código Ético.

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

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

SISTEMA DE GESTIÓN

La Comisión de Calidad y Medio Ambiente de la AEC está compuesta por 13 miembros: la Dirección General, los responsables de los diferentes departamentos de la AEC y dos miembros de la Comisión Permanente, Manuel Blanco y Juan de Dios Calatrava, quienes aportan su experiencia y conocimiento.

A lo largo de 2010, esta Comisión ha celebrado un total de cinco reuniones y entre los fines de éstas figura el seguimiento de los objetivos anuales planteados y de los indicadores derivados de las diferentes actividades llevadas a cabo. Del mismo modo, se realiza un análisis de las quejas y reclamaciones y sugerencias e incidencias, internas o externas, así como de las no conformidades detectadas (procedentes de las auditorías internas, externas o del desarrollo de nuestras actividades).

La participación activa de todo el personal en la labor de la Asociación es fundamental. Para ello, tienen lugar reuniones informativas semanales para la puesta en común de cuestiones relevantes relacionadas con las actividades de la AEC. En estas reuniones, la Dirección General realiza de forma periódica presentaciones encaminadas a la sensibilización, implicación y al fomento de un clima laboral favorable.

Durante 2010, se ha llevado a cabo, como objetivo estratégico de nuestra entidad, la implantación de la gestión por procesos. Para ello se creó

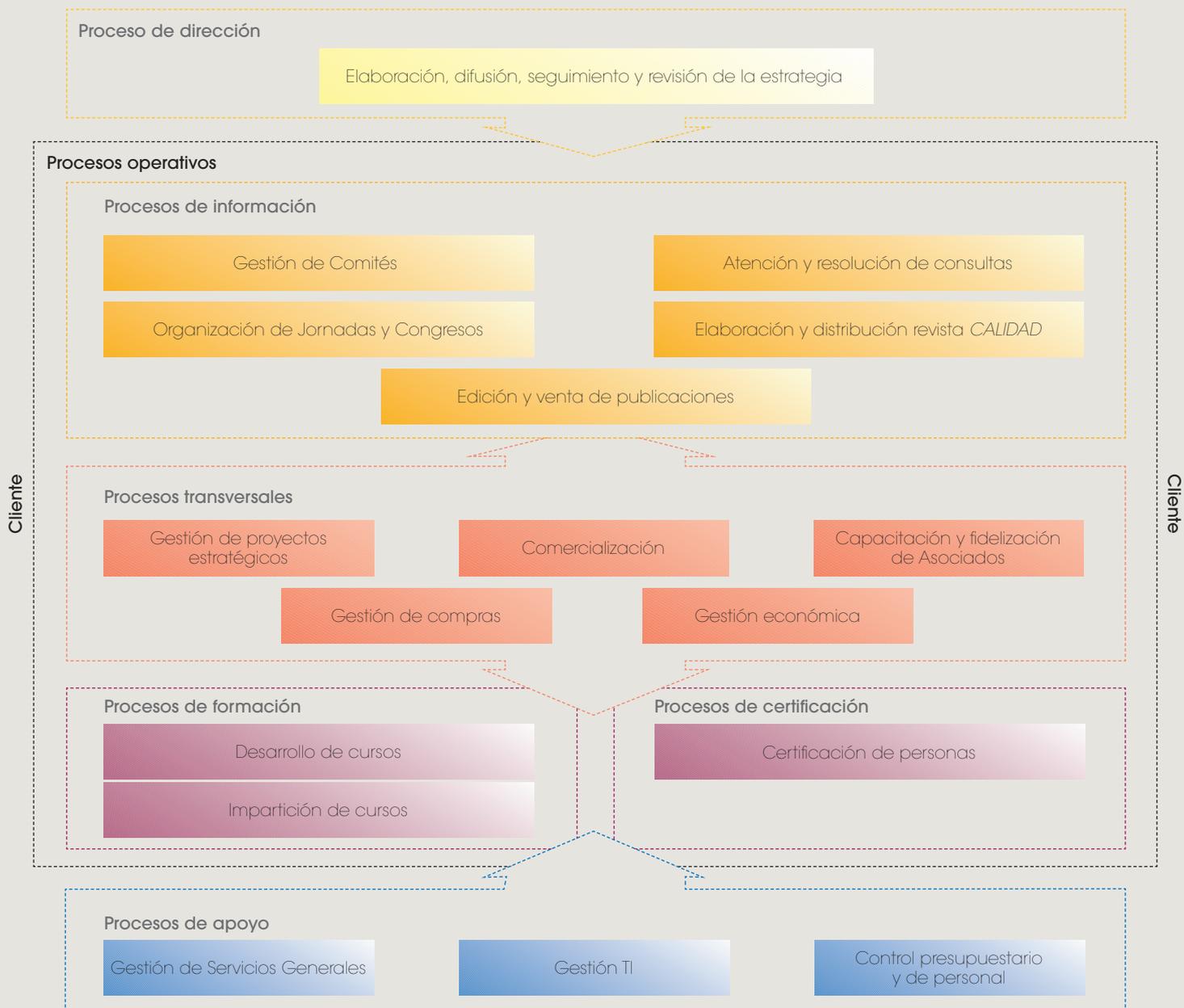
un grupo de trabajo, a principios de año, formado por personal técnico interno que ha contado en todo momento con la colaboración y participación del resto del personal de la Asociación.

La implantación comenzó en febrero con una primera reunión para poner en conocimiento de todo el personal lo que se quería hacer, para qué, cómo y qué suponía este cambio en la gestión de la AEC y se les solicitó a todas las personas que describieran las actividades que realizaban. Posteriormente se crearon equipos de gestión para cada uno de los procesos y se fueron identificando todos los elementos de los mismos. Para 2011 comenzará a funcionar el sistema de gestión con esta nueva orientación.

Dentro de este apartado, conviene destacar igualmente que los sistemas de gestión de la calidad y gestión del medio ambiente implantados en nuestra Asociación poseen el certificado de acuerdo con las Normas UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 14001:2004, respectivamente. Además, tenemos implantado un sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales, de acuerdo a la Norma OHSAS 18001:2007.

Se han fijado también reuniones con una periodicidad mensual con todos los responsables de departamento, en las que se realiza un seguimiento de las acciones que se están desarrollando, así como las acciones que se pretenden llevar a cabo en un futuro cercano y poder establecer prioridades y necesidades de recursos.

El mapa de procesos, aprobado por la Dirección General, es el siguiente:



Quejas y reclamaciones

Con el fin de establecer medidas de mejora de una forma continuada, en la AEC medimos la calidad de nuestras actuaciones. Para ello, otorgamos una gran importancia a las opiniones y sugerencias de nuestros grupos de interés, recibidas como una herramienta valiosa de mejora. Las quejas aportan credibilidad, rigor y transparencia a nuestras actividades. En 2010 se ha resuelto el 100% de las quejas recibidas, de las cuales un 82% se han solucionado en menos de cinco días.

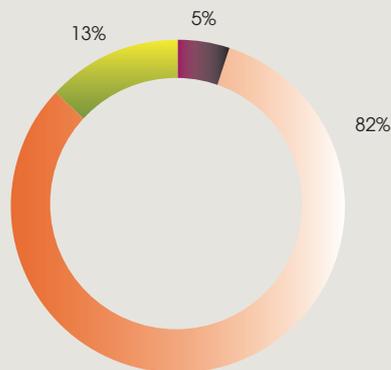
Además, se ha continuado con el registro de incidencias internas (no conformidades surgidas del autocontrol), derivado de las acciones de concienciación y sensibilización emprendidas por la Dirección General en 2009.

Dentro del análisis de todas las incidencias registradas a lo largo de 2010, conviene destacar:

- **Quejas:** se han recogido 40 quejas, de las cuales ninguna se ha incorporado como no conformidad del sistema.
- **Reclamaciones:** se han recogido cinco en total.
- **Felicitaciones:** se han registrado 25 felicitaciones. La gran mayoría están dirigidas a las actividades formativas y a los congresos y jornadas.
- **Sugerencias:** se han recibido 13 sugerencias, de las cuales nueve son externas y cuatro internas.
- **Incidencias internas:** se han registrado 14 incidencias.

A continuación se presenta un gráfico en el que se muestra el tiempo de resolución de las quejas.

TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS



NUESTROS SERVICIOS

Intercambio de experiencias

COMITÉS

Los Comités de la AEC, grupos de trabajo creados para el desarrollo de una actividad genérica, permanente y continua, tienen como objetivo investigar y desarrollar nuevos conceptos y técnicas que contribuyan a los fines fundamentales de la Asociación, así como promover el intercambio de experiencias entre sus miembros.

Estos grupos de trabajo, consolidados como el verdadero motor de la Asociación, han reunido en torno a la calidad a profesionales de muy diversos ámbitos de actividad con la finalidad de estudiar y mejorar el sector, o sectores, en los que trabajan a través del intercambio de sus iniciativas, conocimientos y experiencias.

Para los profesionales que forman los comités, el intercambio de conocimientos repercute favorablemente en las empresas y organizaciones a las que pertenecen y en sí mismos, como profesionales, ya que el conocimiento adquirido supone un apoyo valioso en la toma de decisiones y en la consecución del éxito empresarial.

Su actividad viene definida normalmente por el nombre asignado al mismo, y ésta puede ser sectorial, que engloba a empresas y profesionales de un sector de actividad determinado, u horizontal, que agrupa a empresas y profesionales de diversos

sectores cuyo interés radica en el análisis y desarrollo de áreas, metodologías o herramientas de gestión concretas. Durante 2010, la AEC ha contado con un total de 21 Comités.

Todos ellos participan además de manera conjunta para llevar adelante diferentes actividades, como la organización de actos públicos o la edición de publicaciones. El 80% de publicaciones a la venta han sido elaboradas por los Comités.

De esta forma, la AEC ha apostado en 2010 por fomentar las sinergias entre todos ellos. Fruto de esta apuesta hay que destacar los 14 encuentros organizados a lo largo del año por los Comités, y seis de ellos enmarcados en la Cumbre de Gestión Sostenible 2010.

A lo largo de este año, además de promover la organización de congresos y jornadas de carácter sectorial, los Comités han realizado un elevado número de actividades que se resumen en la tabla de la página siguiente.



**ACTIVIDADES DE LOS
COMITÉS EN 2010**

Comité	Nº de vocales	Nº de reuniones		Actividades más destacadas del año
		En AEC	Externas	
Administraciones Públicas	33	3		Colaboración en la elaboración del Mapa de la Calidad de las Administraciones Públicas
Asesor	16	12		<ul style="list-style-type: none"> • Recopilación de información para la publicación de la revista especial sobre la historia de la AEC • Revisión del Reglamento de Régimen Interior y Estatutos AEC • Cambio de Presidente
Automoción	76	1	4	Convocados los Premios Q-Innovauto
Confiability	30	3		Publicación de la obra: <i>Fundamentos de la Confiability</i> (formato digital)
Construcción	29	4		En proceso, elaboración de la obra: <i>Carta de Calidad en la construcción</i>
Educación	39	2		En proceso, elaboración de la obra: <i>Manual de calidad para centros de Educación</i>
Entidades de Certificación	28	4		Cambio de Presidente
Entidades Financieras	36		2	Desde este año, pueden formar parte del Comité las entidades aseguradoras
Gestión del Conocimiento	43	5		Creación de un grupo de trabajo intercomités sobre gestión del conocimiento en servicios
Gestión Sostenible	33	5	1	Colaboración con Industrias Energéticas en un grupo de trabajo sobre Benchmarking en RSC
Hostelería y Turismo	13	4	1	Ampliación del número de vocales del Comité
Industrias Energéticas	42	2	1	Creación de un grupo de trabajo sobre Benchmarking en RSC
Industrias y Servicios para la Defensa	59	1	3	Cambio de Presidente
Medio Ambiente	38	4		Participación en la Cumbre de Gestión Sostenible
Metrología	38	4	1	<ul style="list-style-type: none"> • En proceso, elaboración de la obra: <i>Dos nuevos consejos sobre medidas</i> • Firmado acuerdo de colaboración con el CEM
Participación y Mejora	19	2	3	En proceso, elaboración de la publicación <i>Guía para la implantación de sistemas de participación en organizaciones</i> y cambio de Presidente
Salud	22	2	1	Cambio de Presidente
Servicios	27	6		En desarrollo, un nuevo plan estratégico
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	38	3	2	En proceso: <ul style="list-style-type: none"> • Estudio sobre certificaciones profesionales • Revisión de las bases de los Premios de Calidad TIC • En proceso, elaboración de mapa de Normas y modelos TIC
Textil y Confección	70	3		Preparación Jornada RSC que se celebra en 2011
6 Sigma	28	3	1	Participación en la Cumbre de Gestión Sostenible
TOTAL	757	73	20	

Asimismo, un año más ha tenido lugar la celebración de la 6ª Jornada Intercomités. Este foro, punto de encuentro común para los vocales de todos los Comités, ha tenido lugar el día 1 de diciembre en las instalaciones de la Universidad Pontificia Comillas. En esta edición, la jornada ha tenido como temas centrales la gestión por procesos y la gestión del conocimiento.

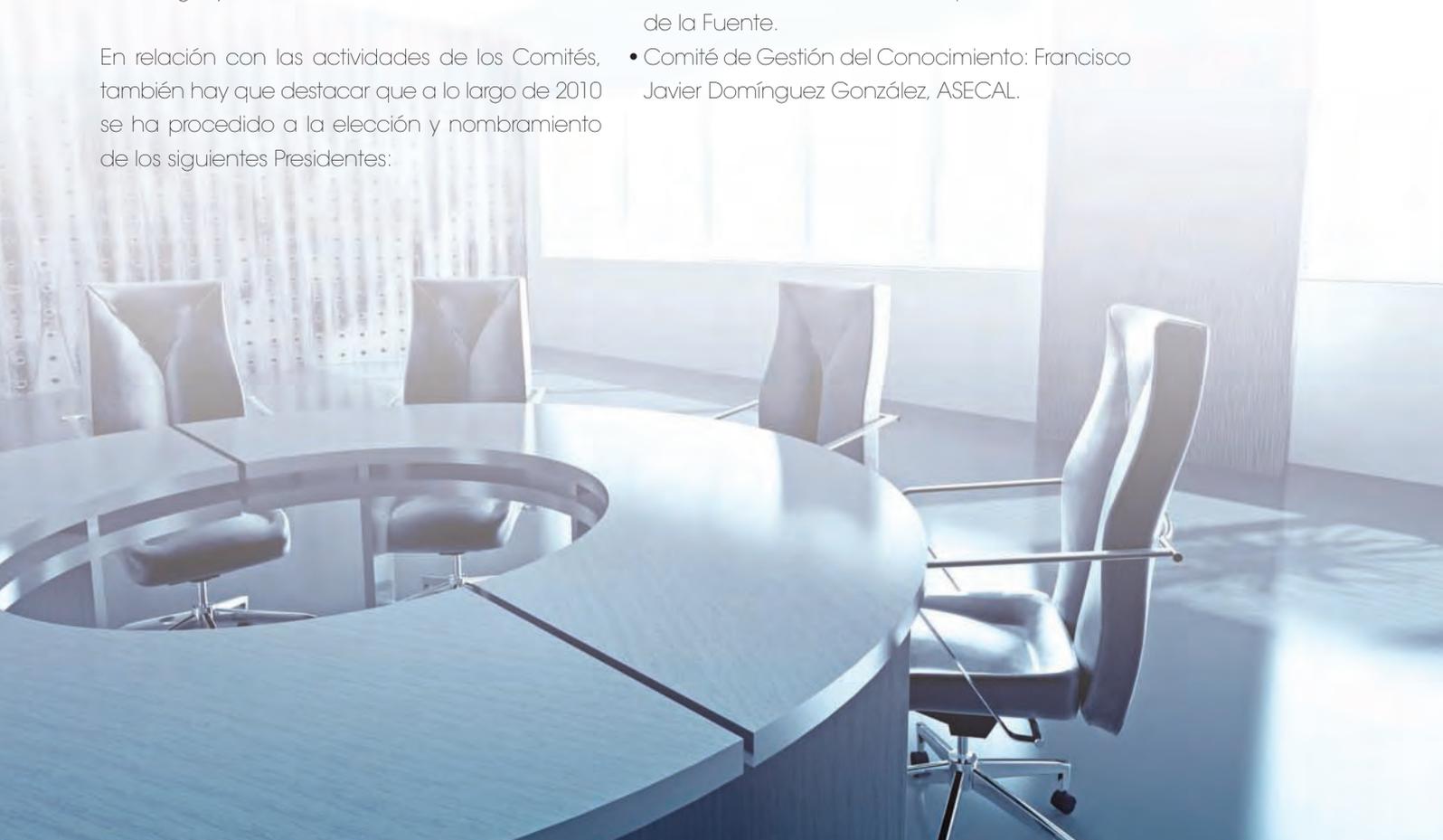
En su organización han participado de forma especialmente activa los siguientes Comités: Automoción, Industrias y Servicios para la Defensa, Gestión del Conocimiento, Gestión Sostenible, Metrología y Salud.

En relación con las actividades de los Comités, también hay que destacar que a lo largo de 2010 se ha procedido a la elección y nombramiento de los siguientes Presidentes:

- Comité Asesor: Ricardo Castella Zaragoza.
- Comité de Entidades de Certificación: Enrique Quejido Martín, Bureau Veritas.
- Comité de Participación y Mejora: José Antonio Nuel Chavarrías, TMB.
- Comité de Salud: Pilar Centeno de la Torre, IASA.

Igualmente se ha procedido a la reelección, por un período de tres años, de los siguientes Presidentes:

- Comité de Confiabilidad: Antonio José Fernández Pérez, Iberdrola, Ingeniería y Construcción.
- Comité de Construcción: Enrique Carrasco Ruiz de la Fuente.
- Comité de Gestión del Conocimiento: Francisco Javier Domínguez González, ASECAL.



CONGRESOS Y JORNADAS

La AEC ha organizado, durante 2010, un total de 15 eventos, que han reunido a un total de 1.914 profesionales. El 87% de los congresos y jornadas celebrados han sido de asistencia gratuita, con el fin de facilitar el acceso a un mayor número de personas a nuevas metodologías y herramientas de gestión. La valoración media de satisfacción de los asistentes a todos los eventos ha sido de 8,41 sobre 10.

Nuestros eventos son promovidos por iniciativa de los Comités de la AEC, como fruto de la colaboración con otras entidades o bien como consecuencia de las necesidades detectadas en el tejido empresarial.

En 2010, los dos eventos más importantes organizados han sido la **Cumbre de Gestión Sostenible**, que este año ha celebrado su segunda edición, y el **Día Mundial de la Calidad**.

Cumbre de Gestión Sostenible 2010

Este encuentro ha sido otra prueba del compromiso de la Asociación Española para la Calidad con la sociedad. Celebrada bajo el lema "Liderando la Nueva Era", en ella se dieron cita 685 profesionales pertenecientes a organizaciones de muy diversos sectores de actividad unidos para conocer de primera mano las más innovadoras prácticas en gestión sostenible como fórmula para elevar la competitividad de sus empresas.

Como novedad, y teniendo en cuenta el éxito alcanzado el año pasado, la Cumbre se celebró

durante dos jornadas. En la primera, celebrada el 22 de junio, tuvieron lugar dos conferencias, una dedicada a conocimiento, innovación y sostenibilidad y, la otra, a las redes sociales.

En la segunda jornada, el 23 de junio, se celebraron un total de seis sesiones paralelas, divididas en tres por la mañana y tres por la tarde. Cada una de ellas se centró en novedosas experiencias en gestión basadas en diferentes ámbitos. Estas sesiones fueron Gestión Sostenible en las Organizaciones, Sostenibilidad Económica del Sector Sanitario, Experiencias en la Aplicación de Metodologías de Mejora, Certificación Ambiental en la Construcción, Innovación en las Entidades Financieras y Gestión del Conocimiento en los Servicios.

Teniendo en cuenta la magnitud de este evento, fueron muchas las organizaciones que quisieron mostrar su apoyo. Así, esta Cumbre contó con el apoyo del Gobierno de España, a través



del Ministerio de Ciencia e Innovación. Además contó con el patrocinio de Banesto, Hospitales de Madrid y la Universidad Camilo José Cela, como patrocinadores globales de la Cumbre y, como patrocinadores de alguna de las sesiones a 3M, Aidico, Algeco, Fundación ACS, Fujitsu, Novartis, Practia Consulting, Siemens y Value Creation.

Día Mundial de la Calidad 2010 y XVI Semana Europea de la Calidad

Del 8 al 14 de noviembre de 2010 tuvo lugar la XVI Semana Europea de la Calidad que, como en anteriores ediciones, ha coordinado en nuestro país la AEC como agente en España de la EOQ.

Desde sus inicios, la Semana Europea ha contado en España con el apoyo de la Casa Real. Así, S.A.R. el Príncipe de Asturias ha presidido el Comité de Honor desde la primera edición. En esta ocasión, el Comité ha estado presidido de

forma conjunta por SS.AA.RR. los Príncipes de Asturias, y junto a ellos lo formaban el Presidente de Gobierno, la mayoría de los Ministros y Ministras del Ejecutivo y la mayoría de los Presidentes de las Comunidades Autónomas.

En el marco de esta Semana, la AEC organizó el jueves 11 de noviembre el Día Mundial de la Calidad, bajo el lema: "La Calidad: un Factor de Éxito".

El Día Mundial de la Calidad 2010 se ha centrado en la importancia del concepto de la calidad como herramienta fundamental para alcanzar el éxito. Para ello, se contó con la presencia de cinco organizaciones diferentes, todas ellas premiadas con el Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial. Las empresas que participaron en esta cita fueron: NH Hoteles, Contazara, Iberdrola, Novasoft y Red Eléctrica de España.



El resto de los eventos organizados por la AEC en 2010, siguiendo un orden cronológico, fueron los siguientes:

- **Tendencias de la Nutrición y la Alimentación en el siglo XXI**

El Hospital Universitario de la Paz (Madrid) acogió en sus instalaciones esta jornada, a la que asistieron 103 profesionales, el día 17 de mayo.

- **La Calidad en la Gestión de los contratos de Defensa**

Tuvo lugar el 30 de septiembre en el INTA (Madrid) y contó con el apoyo de nueve entidades patrocinadoras Aciturri, Airbus Military, General Dynamics, GMV, Indra, Informática El Corte Inglés, INTA, Navantia y Thales. A ella asistieron 222 profesionales del sector.

- **CSTIC 2010**

Este congreso dedicado a los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones reunió a 87 asistentes, el día 5 de octubre en la Universidad Pontificia Comillas (Madrid). CSTIC contó, además, con el apoyo de Caelum e Indra.

- **XV Congreso de Calidad y Medio Ambiente en la Automoción**

Se celebró en Pamplona los días 21 y 22 de octubre de 2010 y reunió a 194 asistentes. Además contó con el apoyo de los siguientes patrocinadores: Aimplas, Aitex, Aqtiva, Asenta, Benteler Automotive, Bosch, Bridgestone, Bureau Veritas, Estrategia y Dirección, Formel D, Gestamp, Human, Jayan, JJAA, Mercedes Benz, Mondragon Unibersitatea, M. Torres, Peugeot, Pielsa, PSA Peugeot Citroën en Madrid, PSA Peugeot



Citroën Vigo, Renault Consulting, Rieter, Sas Institute, Schenelleke, Seat, TRW, Cátedra de Calidad de la Universidad de Navarra, Universidad Pública de Navarra y Volkswagen.

- **III Foro CERPER**

Este foro técnico orientado a los profesionales certificados, que contó con 102 asistentes, se celebró el 27 de octubre en las instalaciones de Gas Natural Fenosa en Madrid.

- **XII Congreso de Confiabilidad**

Esta edición se celebró del 24 al 26 de noviembre de 2010 en el Palacio de Congresos de Cádiz. Durante los tres días de congreso se intercambiaron diversas experiencias, relacionadas con la confiabilidad y sus ramas, a través de las distintas sesiones paralelas. Este encuentro fue apoyado por las siguientes entidades patrocinadoras: Agencia Idea, Altran, Aplein, Ayuntamiento de Cádiz, Bridgestone, Ceani, Everis, Iberdrola, Ingeman, Meridium, Micro, Navantia, Nem Solutions, PMM, Preditec, Talgo, Tekniker y Universidad de Cádiz. A este encuentro asistieron 103 profesionales del ámbito de la ingeniería.

• 6ª Jornada Intercomités

Celebrada el 1 de diciembre de 2010 en la Universidad Pontificia Comillas (Madrid), esta jornada reúne a los vocales de los Comités de la AEC. A ella asistieron 83 profesionales y contó con el apoyo de AMB Consultants y Human Management Systems.

Formación

La formación es uno de los principales servicios de la AEC. A través de ella, la AEC contribuye a una mayor sensibilización y cualificación de los profesionales en diferentes áreas como calidad, desarrollo sostenible y otras áreas más específicas como innovación, seguridad alimentaria y liderazgo.

Como en años anteriores, el Centro de Formación de la AEC trabaja para ofrecer un amplio programa de formación. Así, este año ha experimentado un gran impulso al poner en marcha nuevas iniciativas con la intención de garantizar un servicio de calidad en los programas formativos que oferta.

En 2010, el Centro ha mantenido la tendencia de los últimos años, lo que se resume en la impartición de 26.000 horas de formación a más de 2.500 alumnos en las 355 actividades formativas realizadas.

FORMACIÓN PRESENCIAL

La formación presencial ha continuado durante 2010 ofreciendo seminarios específicos sobre

temas concretos. La valoración de nuestros alumnos ha obtenido una media de 8,1 sobre 10 superando así los niveles de años anteriores.

La formación en 6 Sigma para *Black Belt* y *Green Belt* sigue siendo una apuesta del Centro de Formación. Este año ha celebrado su 10ª edición, en la que se han conseguido resultados tangibles en las organizaciones de los alumnos de estos cursos.

Dentro de nuestra oferta formativa presencial se ha apostado por la impartición de cursos en el área de recursos humanos y habilidades directivas, destacando el Curso Superior en Técnicas de Coaching Ejecutivo que, durante este año, ha celebrado su primera edición.





Este curso nace con el objetivo de dotar a los directivos y líderes de equipo de los conocimientos y destrezas necesarios para poder liderar, comunicarse y gestionar con éxito sus organizaciones. Este programa formativo, de 80 horas de duración, está avalado por la Asociación Española de Coaching y Consultoría de Procesos (AECOP) y por el European Mentoring and Coaching Council (EMCC), que han homologado sus contenidos como formación específica suficiente para la certificación de los participantes, en su momento, como Coaches Profesionales.

FORMACIÓN A DISTANCIA

Entre las novedades de 2010, el Centro de Formación ha lanzado tres nuevos programas formativos a distancia:

- Gestión Energética.
- Gestión por Procesos.
- Gestión de Riesgos Empresariales.

Con estos programas, ya son 17 los programas formativos a distancia que ofrecemos. Esta modalidad formativa cuenta con el apoyo de una plataforma virtual desarrollada para cada uno de los programas que, en 2010, ha tenido una muy buena aceptación por parte de los alumnos y ha facilitado el intercambio de información entre los grupos formativos, los demás participantes y los tutores.



FORMACIÓN EN EMPRESA

La formación a medida sigue siendo una de las estrategias formativas por las que cada vez más organizaciones apuestan. Gracias a ésta se obtienen unos resultados muy positivos y además supone una optimización de la inversión en formación.

Entre los programas de formación a medida, un año más, destaca el Plan de Formación y Certificación como Gestor de Calidad en el Sector Sanitario, desarrollado para los profesionales del Ministerio de Sanidad y Consumo, en el que ha participado un centenar de alumnos.

Asimismo, durante 2010 se continúa con los acuerdos con entidades de diversa naturaleza para conseguir acercar la formación a distintos lugares de España. Como ejemplo de estos acuerdos destaca la colaboración con La Fundación Empresa-Universidad Gallega (FEUGA), Asociación para el Progreso de la Dirección, el Club Asturiano de la Calidad o TMI.

PROYECTOS ESPECÍFICOS

Proyecto Internacional: ECO-SME+

ECO-SME+ es un proyecto multilateral Leonardo da Vinci de transferencia de innovación, desarrollado en el marco del Programa de Aprendizaje Permanente de la Comisión Europea. El proyecto ECO-SME+ tiene como objetivo específico desarrollar una formación *e-learning* sobre el Sistema Comunitario de Ecogestión y

Ecoauditoría (EMAS), fundamentalmente enfocado a las PYMEs.

En este proyecto participan, además de la AEC, otros socios de Europa que son: CEOE CEPYME Ciudad Real (España), IFI (España), Instituto de Soldadura e Qualidade (ISQ) (Portugal), IDEC SA (Grecia), E-CODE (Eslovaquia), TURKU University of Applied Sciences (Finlandia), Polymer and Environmental LKT (Austria), Uniao Das Associações Empresariais Da Região Norte (UERN) (Portugal).

Proyecto Formación Subvencionada

Programa de Formación enmarcado en el Plan Nacional de Investigación Científica y Desarrollo e Innovación Tecnológica 2008-2011 del Ministerio de Ciencia e Innovación, en el que se imparten diez seminarios relacionados con la Gestión Ambiental en diferentes ciudades españolas (Madrid, Barcelona, Córdoba, Sevilla, Valencia y Asturias).

Certificación de Personas

El CERPER (Centro de Registro y Certificación de Personas de la AEC) es la única entidad reconocida en España por la European Organization for Quality (EOQ) para certificar personas, y la única entidad certificadora de personas acreditada por ENAC, según la Norma ISO 17024, para certificar a profesionales en calidad y medio ambiente.

Es una herramienta que asegura que una persona reúne las competencias, habilidades, formación

y experiencia necesarias para desempeñar su labor dentro de la organización.

A nivel internacional, cabe destacar que el CERPER, como entidad responsable del registro y emisión de los certificados a todos los países que siguen criterios de certificación de la EOQ, ha realizado la primera encuesta de satisfacción de este servicio a los agentes de la EOQ.

La encuesta de satisfacción del agente se ha llevado a cabo en enero de 2010 y ésta es enviada a todos los agentes de la EOQ, un total de 16. Con una tasa de respuesta de un 68%, de ésta se desprende que el índice de satisfacción de los agentes es de 8,77 sobre 10.

La AEC ha colaborado con la EOQ para poner en marcha un registro público de personas que disponen de un certificado en vigor de esta entidad. Este registro, disponible en la página web de la EOQ, reúne información de Austria, Suiza, Italia, Rumanía, Eslovenia, República Checa, Hungría, Eslovaquia, Noruega y España.

Además, el CERPER ha participado en el grupo de trabajo Technical Working Group para la revisión de esquemas de certificación: COS y CS 14000 y 18000. Éste, creado en el seno de la EOQ, cuenta con expertos de diversos países: Austria, Alemania, Noruega, Rumanía, Croacia y España.



Durante 2010, el CERPER ha realizado 24 evaluaciones y ha emitido 422 certificados de los diferentes ámbitos que gestiona. Asimismo, ha llevado a cabo la revisión de los esquemas de calidad,

concretamente de técnico en gestión de la calidad, gestor de los sistemas de la calidad y auditor de la calidad, así como la revisión técnica del 100% de las preguntas de examen en el ámbito ambiental.

Calidad
<ul style="list-style-type: none"> • Auditor de Calidad • Gestor de los Sistemas de Calidad • Gestor de los Sistemas de la Calidad en la Administración Pública • Gestor de los Sistemas de Calidad en el sector Servicios • Gestor de los Sistemas de la Calidad en el sector Sanitario • Técnico en Gestión de la Calidad
Medio Ambiente
<ul style="list-style-type: none"> • Auditor Ambiental • Gestor Ambiental
Innovación
Seguridad Alimentaria
<ul style="list-style-type: none"> • Auditor en Seguridad Alimentaria • Gestor en Seguridad Alimentaria
Sistemas Integrados

**CERTIFICADOS
GESTIONADOS
POR EL CERPER**



**EVOLUCIÓN ANUAL
ACUMULADA DE LA
CERTIFICACIÓN
DE PROFESIONALES
2007-2010**

Información

La AEC, fiel a su misión de divulgar y acercar el conocimiento sobre los beneficios que aporta a la organización la implantación de sistemas de gestión, tanto al entorno empresarial como a la sociedad en general, facilita datos de utilidad y presta apoyo técnico a través del Centro Nacional de Información de la Calidad (CNIC), mediante la edición de diferentes publicaciones de carácter técnico y a través de un nuevo servicio virtual, el centro de conocimiento.

SERVICIO DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONSULTAS TÉCNICAS

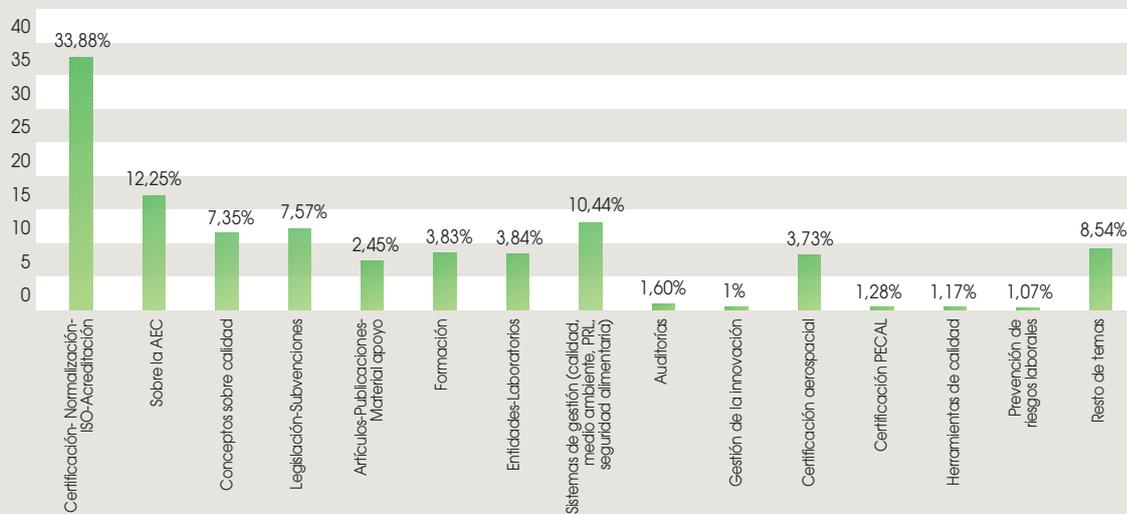
Gracias al CNIC y a su servicio de información, atención y resolución de consultas técnicas, los asociados y otros grupos de interés encuentran

una fuente de información y una herramienta de apoyo para la implantación, mantenimiento y mejora de la gestión en sus organizaciones.

En 2010, nuestro Centro de Información ha resuelto un total de 800 consultas. De éstas, merece la pena destacar la rapidez de respuesta del Centro de Información, porque más del 87% de las mismas han sido resueltas en menos de cinco días.

El tipo de información solicitada por los usuarios de este servicio ha sido muy variada: desde la obtención de información sobre conceptos generales de calidad, dudas sobre los requisitos exigidos por la legislación de obligado cumplimiento, o de normativa vigente; pasando por información de entidades de apoyo a la gestión o información sobre subvenciones y ayudas.

DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR TEMAS



PUBLICACIONES

La AEC, además, edita obras de diferentes materias y de carácter práctico, todas ellas elaboradas por expertos en diversas temáticas. Durante 2010, la Asociación ha editado la publicación, *6 Sigma, un antídoto para la crisis*. Esta publicación, elaborada por Mariano Prieto, expone que, para alcanzar un objetivo tan ambicioso como la supervivencia de las organizaciones, es preciso trabajar de forma racional apoyándose en metodologías como 6 Sigma, que han demostrado una extraordinaria capacidad para la mejora de procesos.



Del amplio catálogo de publicaciones que la AEC tiene a la venta, durante este año, las más vendidas han sido:

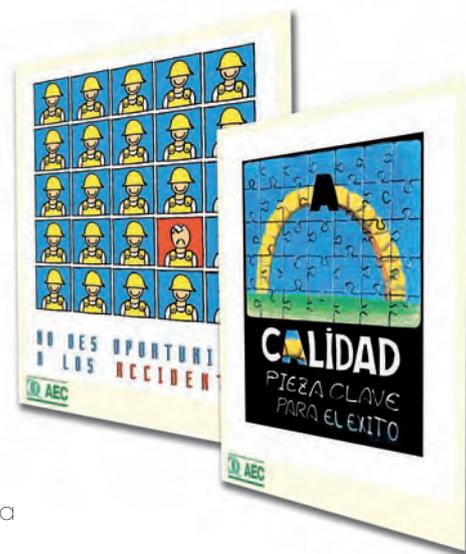
- *Herramientas para grupos de participación.*
- *Cómo medir la satisfacción del cliente.*
- *Guía para la gestión de quejas y reclamaciones de los clientes.*
- *6 Sigma. Un antídoto para la crisis.*
- *6 Sigma. Qué es y cómo aplicarlo a la empresa española.*
- *Reconocimientos para la elaboración de planes de gestión de riesgos.*
- *6 Sigma desde la praxis. Experiencias de empresas españolas.*
- *Herramientas para la Calidad.*
- *6 Sigma en la práctica: guía de aplicación en proyectos.*

En este listado se aprecia que las áreas de nuestras publicaciones más demandadas por parte de nuestros clientes han sido *6 Sigma, Herramientas para la Calidad y atención al cliente.*

Además, la AEC pone a disposición de sus asociados un fondo documental y de publicaciones relacionadas con diferentes temáticas. Estas publicaciones amplían, todos los años, su número de referencias, alcanzando en 2010 la cifra de 4.219 referencias bibliográficas y 1.682 publicaciones en su fondo documental.

Para la Asociación es muy importante la opinión de sus asociados y clientes, por esta razón se realiza una encuesta de nuestro servicio de publicaciones. Este servicio ha sido valorado favorablemente porque el 100% de nuestros usuarios volvería a utilizar y recomendaría el servicio de publicaciones. Otros aspectos valorados, como la rapidez del envío con un 9,55 sobre 10, el interés de la publicación con un 8,69 y la satisfacción global del servicio con un 9,13, muestran que las publicaciones son un servicio consolidado dentro de los que ofrece la AEC.

Otro de nuestros canales de información son los carteles para la motivación, una herramienta visual para concienciar y sensibilizar a todo el personal de la organización, incluida



la dirección, a través de lemas sobre calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. En total, nuestro catálogo de carteles está compuesto por 36 referencias.

Nuestros canales de comunicación

REVISTA 'CALIDAD'

2010 ha sido el año de consolidación del nuevo formato de la revista *Calidad*. Esta nueva etapa de la publicación nació en abril de 2009 con el objetivo de convertir cada edición de la revista en una



guía de consulta que resulte de utilidad para el desempeño profesional de nuestros asociados.

La óptima acogida con la que contó desde un primer momento la publicación se ha visto reflejada en los buenos resultados obtenidos en la encuesta realizada en el primer trimestre de 2010 a través de la página web de la Asociación.

Tal y como muestran los resultados obtenidos, el 96% de los lectores recomendaría la revista. Con respecto a la percepción del nuevo formato, el 65,6% de los lectores lo consideran más interesante

que el anterior, el 33% igual de interesante, y sólo el 1,4% opina que es menos interesante.

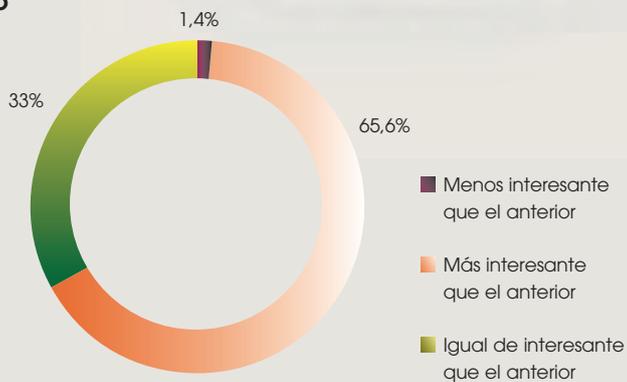
Resulta especialmente significativo el hecho de que, según estos mismos datos recogidos en la encuesta, las secciones que más leen e interesan, habitualmente, a los lectores de la revista, son los *Artículos* y *Entrevistas*, que destacan significativamente del resto, seguidas por *Normativa* y *Legislación* y *Actualidad*.

En cuanto a la profundidad técnica de los artículos, cabe destacar que para el 84% de encuestas recibidas es considerada como "adecuada". El 2,3% cree que es "demasiada", y tan sólo el 13,6% opina que es "poca" o "muy poca".

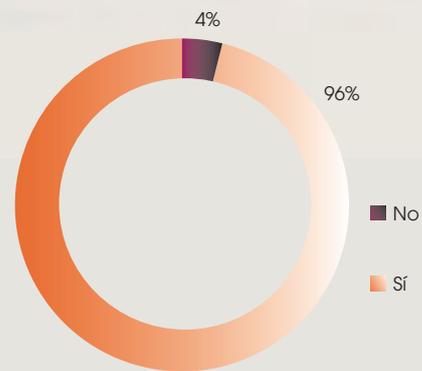




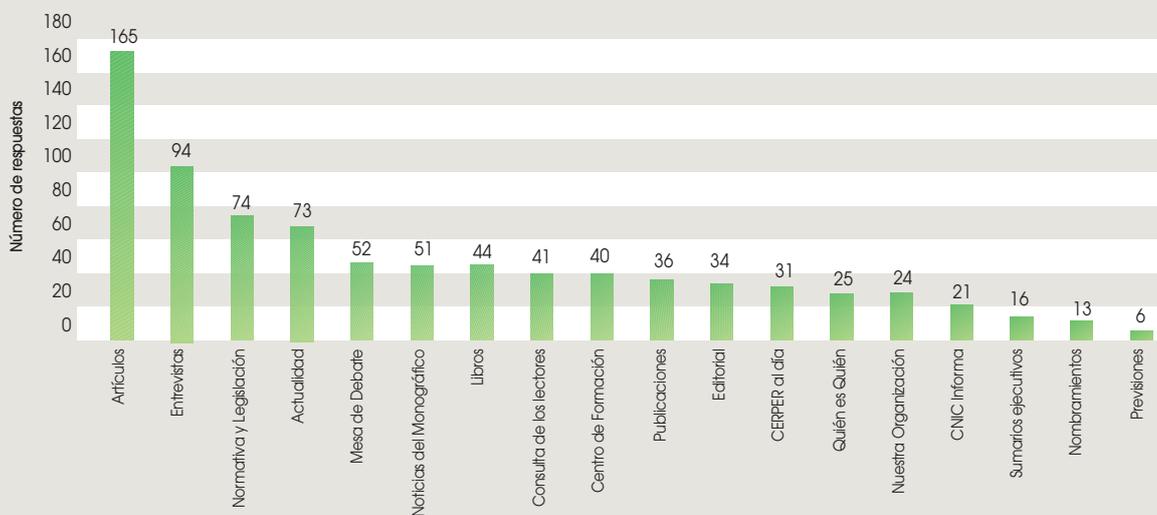
PERCEPCIÓN DEL NUEVO FORMATO



RECOMENDARÍA LA REVISTA CALIDAD



SECCIONES QUE MÁS INTERESAN



PÁGINA WEB

Nuestra web, que se adaptó a la tecnología 2.0 a finales de 2009, este año se ha consolidado como una importante plataforma de comunicación y de intercambio de información con los asociados y con nuestros grupos de interés.

Esta consolidación se debe a que nuestra web se ha adaptado a la filosofía y tecnología 2.0, lo que ha supuesto una mejora de la accesibilidad del usuario con un diseño innovador y adaptado a los nuevos tiempos.

A través de ella, nuestros socios disponen de un acceso privado, así como de nuevas secciones, aumentando de esta forma la calidad y cantidad de información disponible en ella y con una constante actualización de la información y los contenidos.



CENTRO DE CONOCIMIENTO

Como gran novedad de 2010 y dentro del apartado de nuestros canales de comunicación, la AEC ha puesto en marcha el Centro de Conocimiento con el objetivo de compartir y difundir los principales conceptos y temáticas relacionados con la gestión de la calidad, así como todas aquellas disciplinas de gestión que están directamente relacionadas con ésta.

Este nuevo servicio virtual, coordinado por el CNIC, está ubicado en la página web de la AEC y permite el acceso a una gran variedad de información y documentos sobre todas las disciplinas de gestión.

El Centro de Conocimiento cuenta con más de 200 definiciones de conceptos creados y más de 660 documentos, entre los que se incluyen estudios, ponencias, artículos y experiencias prácticas en organizaciones.



BOLETÍN ELECTRÓNICO

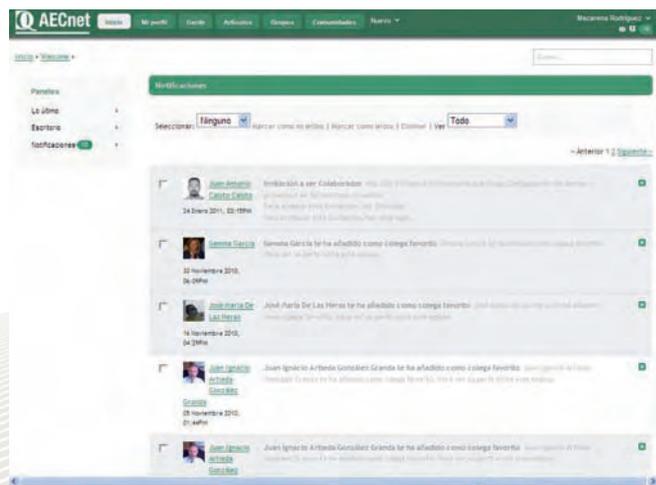
Este servicio *on line* de carácter mensual es uno de los canales de comunicación más directos con los que cuenta la AEC para informar a los socios sobre los congresos y jornadas de la Asociación, así como de todas aquellas noticias y novedades de interés sobre calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, innovación, responsabilidad social empresarial, formación, normativa, subvenciones o bibliografía, entre otras.

REDES SOCIALES

Asimismo, la Asociación ha apostado fuerte por la utilización de las redes sociales y dispone de una red propia, AECnet, con la finalidad de fomentar el trabajo en grupo de sus miembros, en especial de sus Comités, así como para facilitar el intercambio de

información y generar un conocimiento que sea útil y enriquecedor a todos los participantes en las actividades de la AEC y, consecuentemente, de la red.

Del mismo modo, la AEC dispone de un perfil en Twitter (*aec_es*). Mediante la entrada en las redes sociales, la Asociación quiere reforzar sus canales habituales de comunicación y fomentar un diálogo más próximo y continuo con sus asociados y el resto de profesionales del ámbito de la gestión.



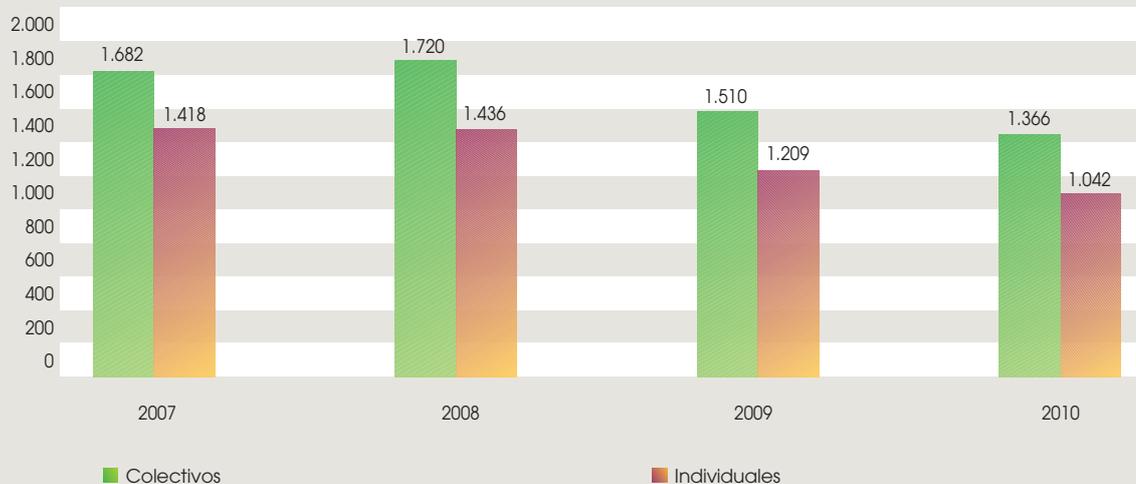
ASOCIADOS

Continuando con la tendencia iniciada en 2009, este año 2010 hemos visto cómo ha disminuido el número de miembros asociados a nuestra entidad tanto a nivel colectivo como individual.

Dos son las causas principales de este detrimento. Por un lado, la difícil situación económico-financiera del momento y, por otro, la aplicación de una rigurosa política de morosidad, por la que se decreta la baja de aquellos miembros que no

hayan satisfecho la cuota anual correspondiente al año anterior.

Sin embargo, las condiciones desfavorables del entorno no son un impedimento para continuar con nuestra misión. Muy al contrario, somos conscientes de la nueva realidad en la que nuestros asociados desarrollan su labor y, ahora más que nunca, queremos servir de soporte para que todas las organizaciones que integran nuestra entidad, independientemente de su ámbito de actuación, logren diferenciarse del resto y superar con éxito esta época de dificultades.



**EVOLUCIÓN
DE MIEMBROS
INDIVIDUALES
Y COLECTIVOS
(2007-2010)**

EQUIPO

El equipo de la AEC, uno de los principales activos con los que cuenta la Asociación, es el eje sobre el que se articulan nuestros servicios y gracias a éste se establece una vocación de servicio con los asociados y grupos de interés, al igual que se refuerza nuestro compromiso de sostenibilidad y responsabilidad ética que prevalece en el desarrollo de nuestros congresos, jornadas, cursos de formación y demás actividades.

La AEC cuenta con 32 empleados, quienes participan activamente en las estrategias de la Asociación y tienen a su disposición un amplio conjunto de herramientas que les facilita alcanzar adecuadamente la Misión, Visión y Valores Corporativos.

En materia de recursos humanos los principales ejes de actuación son la creación de empleo estable y de calidad, el diálogo constante y transversal, la protección de la salud y la seguridad laboral, la formación y el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades y la conciliación familiar y laboral.

La AEC quiere ser un referente en el compromiso con los empleados, por ello asegura procesos transparentes e igualitarios en la contratación y promoción, proporcionando una estabilidad muy elevada, así el 97% de la plantilla actual dispone de contrato indefinido.

El diálogo permanente entre la empresa y la directiva se lleva a cabo a través de las diferentes Comisiones de Calidad, Medio Ambiente y las Reuniones Estratégicas, así como a través de otro mecanismo de diálogo, denominado "Café Informativo", reunión semanal a la que asiste todo el equipo al completo.

Nuestro compromiso con la seguridad y salud laboral se sustenta en que poseemos un sistema de gestión basado en la norma OHSAS 18001: 2007. Además, hemos establecido una política de seguridad y salud laboral, basada en la evaluación, prevención y vigilancia de los riesgos laborales con el objetivo de reducirlos, eliminarlos o minimizarlos.

Del mismo modo, para ofrecer una prevención permanente, la AEC ofrece a todos sus empleados la posibilidad de adquirir un seguro médico

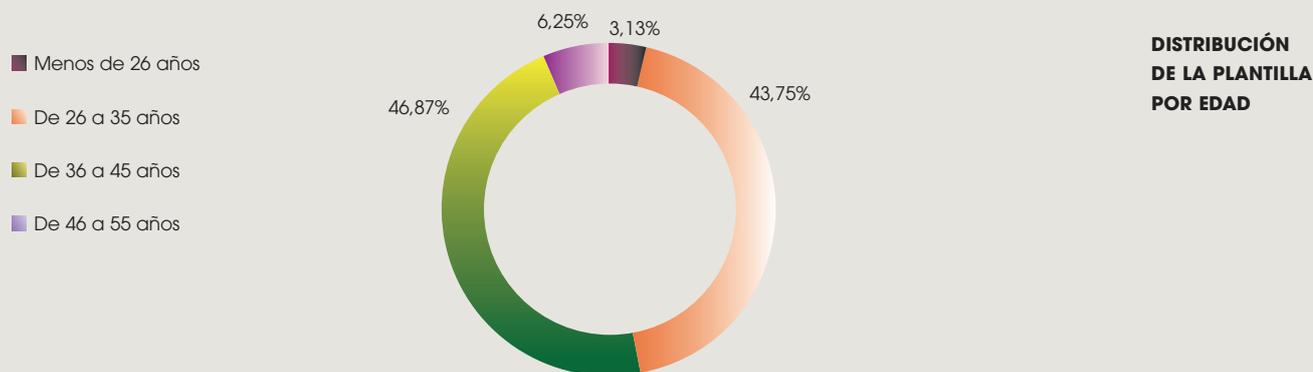
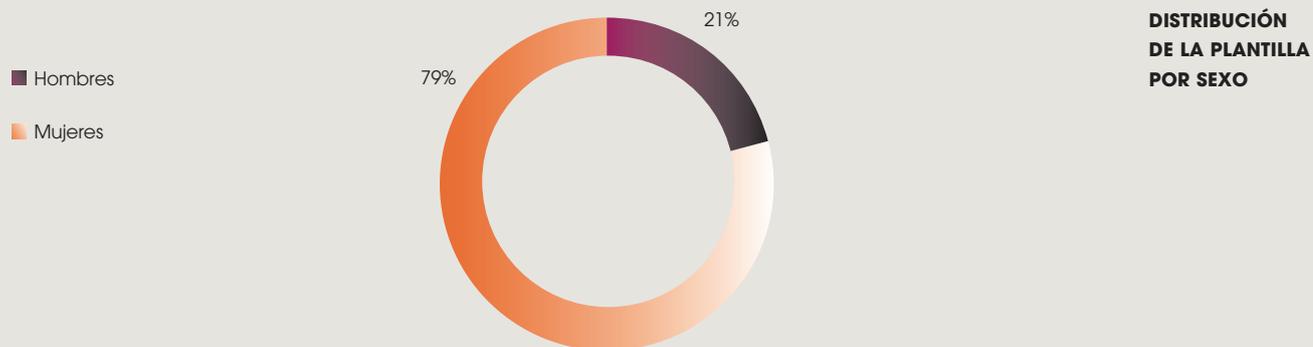


privado y de forma gratuita. En 2010, 27 empleados han disfrutado de este seguro.

Por otro lado, la AEC fomenta la formación continua de los empleados como garantía de una adecuada gestión del talento de su equipo. Para ello se desarrollan los conocimientos, habilidades y competencias de todos y cada uno

de los empleados. De esta forma, el 100% de la plantilla ha realizado algún curso a lo largo de 2010. En total se programaron 662 horas de formación, lo que representa una media de 21 horas de formación por trabajador.

Para los nuevos empleados, la AEC dispone de un Plan de Acogida en el que se informa y se dan



a conocer las características del funcionamiento, la estructura general y el sistema de gestión de la Asociación.

Asimismo, la AEC posee un sistema de gestión del desempeño por objetivos que evalúa al 100% de los empleados y considera además su desarrollo profesional, lo que permite diseñar un plan de carrera de acuerdo a las necesidades de cada trabajador, de su potencial y su talento.

En nuestro afán por fomentar la igualdad, la diversidad y la conciliación y fieles a nuestro compromiso con la responsabilidad social, en la AEC fomentamos la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida profesional y personal como factores clave de éxito empresarial. De esta manera se buscan múltiples medidas de conciliación. Más concretamente, un 9,38% de la plantilla disfruta de una jornada laboral reducida.

**DENOMINACIÓN
DEL ÁREA**

Nº PERSONAS

Denominación del área	Nº de personas
Dirección General	1
Gerente de Operaciones	1
Administración y Personal	3
Calidad y Medio Ambiente	1
Centro de Formación	7
CERPER	2
CNIC	3
Comunicación	3
Congresos	3
Tecnologías de la Información	3
Secretaría General	5



COLABORADORES

Profesionales

VOCALES DE COMITÉS

El trabajo diario de los Comités es fundamental para que la AEC siga avanzando en la consecución de sus objetivos, así como en su Misión. Actualmente, en los 21 Comités que conforman la Asociación, colaboran 757 vocales, profesionales que ayudan a la entidad a la consecución de sus fines.

PRESIDENTES DE COMITÉS

Comité de Administraciones Públicas

Manuela Piqueras Cea. Ayuntamiento de Alcobendas

Comité Asesor

Ricardo Castella Zaragoza

Comité Automoción

Laureano Padilla Jurado

Comité Confiabilidad

Antonio José Fernández Pérez. Iberdrola Ingeniería y Construcción

Comité Construcción

Enrique Carrasco Ruiz de la Fuente

Comité Educación

Pedro Luis Iglesias Vázquez. Institución Educativa SEK

Comité Entidades de Certificación

Enrique Quejido Martín. Bureau Veritas España

Comité Entidades Financieras

Adolfo Ramírez Morales. Banesto

Comité Gestión del Conocimiento

Francisco Javier Domínguez González. ASECAL

Comité Gestión Sostenible

José Antonio Neira Rodríguez. AGT

Comité Hostelería y Turismo

Juan Pedro López Juárez. Balneario de Archena

Comité Industrias Energéticas

Josep Grau Guinart. Endesa Red

Comité Industrias y Servicios para la Defensa

Antonio Martínez Palazón. Indra Sistemas

Comité Medio Ambiente

Juan Rafael López Vizcano. PSA Peugeot Citroën Madrid

Comité Metrología

José Luis Ortiz Añás. EADS-CASA

Comité Participación y Mejora

José Antonio Nuel Chavarrías. TMB

Comité Salud

Pilar Centeno de la Torre. Investigación y Análisis, S.A.



Comité Servicios

Palmira López-Fresno

Comité Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Ramiro Carballo Gutiérrez. Gesein

Comité Textil y Confección

Juan Antonio García Sorroche. Grupo INDUYCO

Comité 6 Sigma

José Miguel Quintana Figueroa. Atlantic Copper

COMISIÓN DE CERTIFICACIÓN

La Comisión de Certificación es el órgano de gobierno del CERPER. En su composición hay representantes implicados en el proceso de certificación, así como miembros de la AEC. Su participación en la misma es voluntaria y no reciben ninguna retribución por ella. Durante 2010 han integrado esta Comisión las siguientes personas:

Presidente de la Comisión de Certificación

- Pablo Culebras Sánchez

Vicepresidente de la Comisión de Certificación

- José Manuel Corrales Llavona

Representantes del Consejo Nacional

- Eugenio Colón Gaviño
- Silvia Hernández Tejero
- Pedro Luis Iglesias Vázquez
- Santiago López González

Miembros Individuales

- Pablo Culebras Sánchez
- Juan Antonio Muñoz Sánchez
- Juan Carlos Navarro Jiménez
- David Sánchez García
- Alberto Uriaga de Vivar Frontelo

Infraestructura de la Calidad

- Trinidad Bausela Grajal. ANAVAM
- José Manuel Corrales Llavona. TECNATOM
- José Luis Ortiz Alías. EADS-CASA
- Rodolfo Rodríguez Juárez. CERTIAEND
- Yolanda Villaseñor Sebastián. AENOR

Empresas

- Juan Antonio Blanco Gómez. AENA
- Wolfram Dümmler. Robert Bosch
- Ezequiel Hidalgo Prieto. CEPESA
- M^º Jesús Martín Gómez. Gas Natural
- Pedro Mario Ortiz González. Iberia
- José Luis Vallejo Sanz. Telefónica

Centros de Formación

- Enrique Marco Martín. Centro de Formación de la AEC
- Ricardo Díaz Martín. Universidad San Pablo CEU
- Luis Alberto de la Blanca Sierra. CEURA

Representante de la Administración

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

Representante de la AEC

- Marta Villanueva Fernández. Directora General de la AEC

Secretaría de la Comisión

- Diana Tallo Piquer. Directora del CERPER

Asimismo, este año se han aprobado una serie de cambios en la composición de esta Comisión, que se harán efectivos a lo largo de 2011. Se ha igualado el número de vocales por cada uno de los grupos de interés, se ha eliminado el grupo de *Centros de Formación*, incluyéndolo dentro del grupo *Otras entidades* y se ha modificado la denominación de los grupos.

EVALUADORES CERPER

El CERPER, para llevar a cabo las certificaciones en los cinco ámbitos de actividad, cuenta con un total de 25 evaluadores. Para la selección de estos profesionales, que son los encargados de examinar la competencia técnica de los candidatos, se ha tenido en cuenta su experiencia profesional y su cualificación académica y humana.

PROFESORES DEL CENTRO DE FORMACIÓN

El Centro de Formación de la AEC cuenta con 90 docentes. Durante la impartición de los cursos, se solicita a los alumnos que evalúen el quehacer de los profesores a través de una encuesta. Durante 2010, han recibido una puntuación media de 8,6 sobre 10.

OTROS COLABORADORES

A lo largo de este año, han sido muchos los profesionales que de manera desinteresada han

querido colaborar activamente en nuestras jornadas y congresos.

En total, han sido 206 ponentes, expertos y profesionales de diferentes organizaciones los que han participado en nuestros congresos y jornadas. Todos ellos han aportado su experiencia y conocimientos y han ayudado a fomentar nuestra labor de sensibilización y divulgación.

MIEMBROS DE HONOR Y DISTINGUIDOS

La AEC designa como Miembros de Honor y Distinguidos a aquellos profesionales que demuestran un alto grado de compromiso con nuestra entidad.

Miembros de Honor

Según lo establecido en el Reglamento de Régimen Interior de la AEC, podrá ser cualquier persona, miembro individual de la AEC o cualquier representante de un miembro colectivo, que haya contribuido de forma notable al desarrollo de esta entidad, a través de su participación continuada en las actividades de nuestra Asociación, así como aquellas personalidades que, por su destacado prestigio nacional e internacional, se considere sean merecedoras de esta distinción.

José Antonio Andrés Jiménez

Manuel Blanco Miguel

Antonio de Almeida Junior

Juan Manuel Elorduy y Taubmann

Jesús García del Valle y Gómez

Antonio Muñoz Muñoz

Emilio Peñas Penela

Alberto Urriaga de Vivar Frontelo
Juan Antonio Villaronte Martínez
Leonardo Villena Pardo

Miembros Distinguidos

Tal y como se establece en el Reglamento de Régimen Interior de la AEC, podrá ser cualquier persona, miembro individual o representante de un miembro colectivo de la AEC, que haya prestado relevantes servicios a la Asociación.

Vicente Aguilera Ribota
José Eugenio Aguirre Castaños
Luis Almerich Padró
Vicente Bensusan Cantó
Concepción Blanco Jiménez
Clementina Bravo Pérez
Ignacio Burón Árias
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
Luis Ciria Corvinos
Juan José Cubero Marín
Julián Cuesta Costero
Andrés Dassí García
Carlos de la Higuera Antón
Enrique de la Morena García
Vicente de la Torre Cutoli
Ismael Díaz Yubero
Abelardo Domínguez Mendoza
José Manuel Domínguez Rodríguez
Ignacio Elósegui Martínez
Jordi Esteller Bel
Santiago Fernández Gutiérrez
José Esteban Fernández Rico
Miguel Ángel Fernández Soler
Benito Fradejas Salgado
Juan Antonio Francés Santaella



Rafael García Faure
Félix García Follente
Álvaro García Meseguer
Antonio García Santamaría
Pablo Gil Fernández
José A. Gómez-Jurado García
Juan Gomis Cerón
Julio González Sanz
Luis Ramón Hernando Gracia
Francisco Herrera Fernández
Ramón Iglesias Valdesuso
Juan Antonio Izquierdo González
Manuela Juárez Iglesias
José Ignacio Macho Ortiz
Jesús Martín Barón
Temístocles Martín Prieto
Aristides Martínez Figueroa
José Luis Meléndez Martínez de Murguía
Ángel Melero Hernández
Adolfo Montalvo Acosta
Francisco Moreno Bellido
Pedro Motas Mosquera
Jesús Nicolau Medina
Margarita Ortiz de Zárate de Simón
Laureano Padilla Jurado
José María Palacios Reparaz
José Gabriel Pérez Castillo
Julián Pérez Clemente
Francisco Javier Pérez Varela
Valentín Postigo Segovia
Mario Pujol Roig
Francisco Ramírez 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
Rosa Sanchidrián Fernández
José Sancho Gimeno
Jesús Sanz Yrazu
Jesús Serrano Sánchez
Julián Miguel Solana Álvarez
María Dolores Solsona Flotats
Rafael Soriano Aroca



Gonzalo Sotorrío González
Fernando Sucunza Saldise
Ramón Torrebadella Montseny
Fernando Torres Leza
Miguel Udaondo Durán
José Antonio Urrutia Bilbao
Antonio Valero Alcaide
Daniel Vallés Domínguez
José Luis Vázquez García
Juan Villate Orive
Olegario Yáñez Marfil
René Zaragoza Brochardt

Administración Pública

La AEC siempre ha tenido, desde su creación, a la Administración Pública como colaborador o grupo de interés, con el fin de fomentar el análisis y debate, así como promover la cultura de la calidad y la mejora de la gestión, algo que, sin duda, repercute en el servicio ofrecido al ciudadano.

Para ello, nuestra Asociación participa en diferentes programas que impulsan organismos públicos, con el fin de potenciar y promover una mejora continua en los procesos y actividades de las Administraciones Públicas, así como en programas de apoyo a la mejora de la gestión de las empresas españolas.

Además, en 2010 la Administración Pública ha participado y colaborado en las siguientes iniciativas de mejora de la gestión desarrolladas por la AEC:

- Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, para el que se ha desarrollado el Plan de Formación y Certificación como Gestores en el

sector sanitario, en el que ha participado un centenar de profesionales.

- Ministerio de Ciencia e Innovación, que colaboró y financió la organización de la Cumbre de Gestión Sostenible 2010 y, con el que hemos desarrollado un Programa de Formación enmarcado en el Plan Nacional de Investigación Científica y Desarrollo e Innovación Tecnológica 2008-2011.
- Ministerio de Defensa, con el que se ha colaborado en el funcionamiento del Esquema de Certificación para las Industrias y Servicios para la Defensa. Además, este Ministerio a través del Instituto Nacional de Técnica Aeroespacial, ha patrocinado y participado en la Jornada sobre la Calidad en la Gestión de los Contratos de Defensa.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que ha participado en la celebración del XV Congreso de Calidad y Medio Ambiente en la Automoción, el XII Congreso de Confiabilidad y en el Día Mundial de la Calidad y con el que se ha colaborado en el programa de Eficiencia Energética de PYMEs dentro de su programa InnoEmpresa Supraregional 2010, en el que la AEC ha desarrollado el proyecto EFIC 2010 para realizar auditorías energéticas en PYMEs por todo el territorio español. El 31 de diciembre de 2010 culminó la segunda edición de este proyecto, realizándose 50 auditorías energéticas en 50 PYMEs.
- Ayuntamiento de Cádiz, que patrocinó el XII Congreso de Confiabilidad.
- Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, que colaboró en la celebración de la Jornada sobre Tendencias de la Nutrición y la Alimentación en el Siglo XXI.



Además, la AEC, a través del Comité de Administraciones Públicas, difunde los principios y los valores de la calidad entre las organizaciones públicas de España, e impulsa procesos de formación a cargos electos, directivos y trabajadores públicos.

De la misma forma y relacionado con las Administraciones, la AEC, a través del CNIC, ha desarrollado un Mapa de Calidad de las Administraciones Públicas. Este proyecto tiene por objetivo conocer qué actividades realizan las Comunidades Autónomas para enlazarlas con las que realiza la AEC. Para ello se han analizado los siguientes colectivos:

- Entidades promotoras de ayudas y apoyos a proyectos. Se han analizado las ayudas a las que la AEC puede acceder y que son impulsadas por diferentes Comunidades.
- Organizaciones y asociaciones empresariales ubicadas en las Comunidades en las que la AEC dispone de un convenio firmado y que sería posible colaborar en proyectos conjuntos.

- Otras organizaciones y asociaciones empresariales con las que la AEC podría colaborar en proyectos conjuntos por afinidad de interés.

COLABORACIÓN EN DISTINTOS PREMIOS QUE FOMENTAN LAS BUENAS PRÁCTICAS

La AEC ha participado, a lo largo de 2010, como vocal en el jurado de distintos premios impulsados por diferentes organizaciones, como:

- Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna 2009. Ministerio de Administraciones Públicas (Agencia de Evaluación y Calidad).
- Premio a la Excelencia Empresarial en Aragón 2009. Gobierno de Aragón/IAF.
- IV Edición Premios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes.
- Premios Impulso a la Gestión Empresarial Innovadora 2010. Gobierno del Principado de Asturias. IDEPA.



- IV Concurso de Participación para la Innovación y Excelencia en la Gestión. ADIF.

Reconocimientos otorgados

Durante este 2010, la AEC ha querido reconocer y premiar el trabajo y la buena disposición de determinadas personas u organizaciones.

Premio Líder en Calidad

Anualmente, y como representante nacional de la EOQ, la AEC ha hecho entrega del Premio Líder en Calidad dentro del marco de la celebración del Día Mundial de la Calidad. En esta ocasión, y siguiendo los criterios establecidos para la concesión de estos galardones, se ha designado como "Líder en Calidad 2010" a Juan Pedro Montañés Gómez, Director de la Unidad de Calidad y Evaluación de la Universidad Pontificia Comillas, quien representará a España en el Premio *European Quality Leader* 2011.

Premios Q Innovauto

Los premios Q Innovauto, que se convocan en las categorías de Mejora de la Calidad y Difusión, Despliegue y Sensibilización del Conocimiento de la Calidad, reconocen aquellas mejores prácticas (proyectos o aplicaciones) que de una manera innovadora y/o relevante contribuyen a enriquecer y hacer más eficaz la Gestión y Mejora de la Calidad y que fomenten su difusión.

Durante la celebración del XV Congreso de Calidad y Medio Ambiente en la Automoción se hizo entrega de estos galardones. Los primeros premios, en la modalidad de Mejora de la Calidad y en la de Difusión, Despliegue y Sensibilización del Conocimiento de la Calidad, fueron para Gestamp Linares, por el trabajo titulado "Iniciativa de Mejora de Proceso Productivo FUP VOLVO", y para Mercedes Benz España-Planta de Vitoria, por el trabajo "Optimización de la Secuencia para la gestión de la Diversidad de



Variantes en Mercedes Benz España, S.A”, respectivamente. El segundo premio, en la modalidad de Mejora de la Calidad, ha sido para el Grupo Antolin Ara, por el trabajo titulado “Atornillado de respaldo a cojín”. Y se entregaron dos menciones honoríficas a Piel, S.A., por el trabajo “Prácticas del Sector Textil para aplicaciones en el Sector de Automoción” y a Aqtiva por el trabajo “Análisis de los datos del *reporting* en el tiempo real-Plataforma *On Line*”.

Reconocimiento a la trayectoria profesional

Durante el desarrollo de la Asamblea General de la AEC, el día 11 de mayo de 2010, se llevó a cabo la entrega de dos distinciones por su valiosa y continuada actuación de apoyo a iniciativas de nuestra entidad, a José Abril Cámara y Juan Gomis Cerón.

Premio al Comité del Año

Para reconocer el trabajo y esfuerzo realizado por los miembros de los 21 Comités que

conforman nuestra Asociación, la AEC otorga el Premio al Comité del Año. A través de él se quiere motivar a todos los vocales a continuar desarrollando esta labor dentro de sus grupos de trabajo con el máximo entusiasmo y efectividad. Este año, a criterio del jurado, el Premio al Mejor Comité del Año 2010 ha quedado desierto, pero se ha reconocido, mediante la concesión de una Mención Honorífica, el esfuerzo y trabajo demostrados a lo largo de 2010 por dos de los Comités, que son: el Comité de 6 Sigma y el Comité de Calidad en los Sistemas y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CSTIC).

Reconocimiento del Comité de Confianza

Durante la celebración del XII Congreso de Confianza, este Comité ha llevado a cabo un reconocimiento a Luis García Pascual, por sus fructíferos años trabajando dentro de este ámbito.

Acuerdos mantenidos con otras organizaciones

Durante 2010, la AEC ha establecido una serie de convenios de colaboración con diversas entidades para la puesta en marcha y desarrollo de proyectos en común:

- **ASECAL.** Un acuerdo orientado a impulsar diversas actuaciones encaminadas a certificar personas en el ámbito de la calidad en Venezuela y Ecuador.
- **CONAMA.** La AEC apoya las iniciativas orientadas a la consecución de un desarrollo sostenible y, además, ha colaborado y participado en la organización de CONAMA 10.
- **Centro Español de Metrología (CEM).** Acuerdo dedicado a facilitar el fomento de I+D+i, la transferencia de conocimiento, la formación y la divulgación de la metrología en la pequeña y mediana empresa.
- **Confederación Regional de Comercio de Castilla y León (CONFERCO).** Un convenio para constituir un marco estable de colaboración en el campo de la calidad, medio ambiente, innovación y desarrollo sostenible, en especial en materia de difusión de las actuaciones emprendidas por ambas entidades.
- **Dirección General de Armamento y Material (DGAM) y Asociación Española de Empresas Tecnológicas de Defensa, Aeronáutica y Espacio (TEDAE).** Durante 2010, la AEC continúa prestando el servicio de apoyo al funcionamiento de los esquemas de certificación en los sectores de Defensa y Aeroespacial a estas organizaciones.

A lo largo de este año se han realizado las siguientes actividades enmarcadas en los acuerdos con ambas entidades:

- Ministerio de Defensa, Dirección General de Armamento y Material:
 - Revisión de dossiers de auditorías en base a las normas de la familia PECAL.
 - Revisión de solicitudes de los diferentes niveles de cualificación como auditores reconocidos para actuar en el esquema de certificación para las industrias y servicios para la defensa.
 - Apoyo como secretaría del Comité de Control y Seguimiento del Esquema de Certificación de los Proveedores del Ministerio de Defensa.
- Asociación Española de Empresas Tecnológicas de Defensa, Aeronáutica y Espacio:
 - Revisión de expedientes de auditorías en base a las normas de la familia EN 9100.
 - Apoyo como secretaría de los grupos de trabajo creados en el ámbito de TEDAE.
 - Resolución de consultas formuladas por las empresas y entidades de certificación integrantes del esquema.
- **Confederación de Empresarios de Córdoba (CECO).** Se trata de un convenio orientado al desarrollo de actuaciones encaminadas a potenciar e impulsar una gestión eficiente que redunde en la modernización y mejora del servicio

y prestaciones de las empresas en Córdoba y su provincia.

- **Fundación Tripartita.** Este convenio tiene por objeto la constitución de una agrupación de empresas con el fin de gestionar de forma conjunta la formación de los trabajadores, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, y demás normativa de desarrollo por la que se regula la financiación de las Acciones de Formación Continua en las empresas, incluidos los Permisos Individuales de Formación.
- **Renfe Mercancías.** En 2010, la AEC ha continuado con las actividades para la mejora de la gestión integrada de esta organización, recogidas en el convenio de colaboración con esta entidad. Concretamente, este año, se ha obtenido la certificación del sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente.
- **TRIPLUM-ESCE.** Convenio para impartir, de manera conjunta y durante 2010, la 2ª edición del programa de Formación denominado Técnicas de *Coaching* Ejecutivo dirigido a altos ejecutivos y reconocido por AECOP y EMCC.
- **Universidad Técnica Federico Santa María (UTFSM), de Chile.** Acuerdo para incentivar el desarrollo de una actividad del extensionismo proponiendo una oferta adecuada de servicios tecnológicos especializados, asistencia técnica en calidad y fortalecimiento de sus capacidades para innovar. Asimismo, promoverán la cooperación con terceras organizaciones, basada en intereses comunes, educación internacional, investigación y otras redes.

ENTIDADES PATRONO

Ser entidad patrono de la AEC significa que una organización asocia su imagen a la de la AEC como entidad de referencia en el mundo de la gestión y que cuenta, además, con una activa y estrecha colaboración con instituciones de gran prestigio tanto a nivel nacional como internacional.

Nuestros patronos alinean esfuerzos y recursos con nuestra Asociación, para de esta forma intensificar las capacidades propias de cada organización y lograr un puesto de liderazgo en su área de actividad.

Estas entidades se convierten también en un punto de referencia clave en la difusión y promoción de los principios de la calidad, el desarrollo sostenible, la innovación o la responsabilidad social empresarial.

Durante 2010, la AEC ha contado con tres entidades patrono: AENA, AENOR y Fundación Enresa.



AENOR



OTRAS COLABORACIONES

- **AENOR.** La AEC forma parte de la Junta Directiva de AENOR a través de la Directora General, Marta Villanueva Fernández. Por su parte,

AENOR forma parte del Consejo Nacional de la AEC a través de Avelino Brito Marquina, Director General Adjunto de AENOR. Por otro lado, la AEC participa en el Comité Técnico Normalizador AEN/CTN 66 "Gestión de la Calidad y Evaluación de la Conformidad", Comité que se encarga de elaborar y aprobar los proyectos de normas (UNE) dentro del campo de la gestión de la calidad. La Presidencia de este Comité la ostenta la AEC, a través de Juan de Dios Calatrava Requena, Vicepresidente de la AEC. También, la Asociación participa en varios grupos de trabajo de desarrollo de normativa de interés.

- **ENAC.** La AEC, representada por la Directora General de la entidad, continúa un año más su participación en el Comité Permanente y en la Junta Directiva de ENAC.
- **EOQ** (European Organization for Quality). Durante 2010, el Gerente de Operaciones de la Asociación, Enrique Marco Marfín, ha continuado su labor como Vicepresidente de la EOQ. Como miembro de pleno derecho de esta organización, la AEC ha participado en iniciativas llevadas a cabo por esta organización europea, y ha tomado parte en las reuniones del Comité Ejecutivo, la Asamblea General y del PRU (Personnel Registration Unit), del cual Enrique Marco Marfín ostenta el cargo de *Chairman*.
- **FUNDIBEQ.** La AEC, como Organismo Nacional Asociado (ONA) de la Fundación Iberoamericana para la Calidad (FUNDIBEQ) ha colaborado en la edición de 2010 del Premio Iberoamericano de la Calidad en la selección de los

evaluadores y coordinadores internacionales que presentaron su candidatura al premio.

- **Madrid Excelente.** Colaboración mutua y permanente en la difusión de iniciativas. Además, la AEC forma parte de la Comisión de Calidad que evalúa la documentación entregada por las organizaciones que optan a la obtención de la Marca de Garantía Madrid Excelente. Asimismo, colabora como miembro del jurado de los Premios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes.

Proveedores

Para la AEC, la relación con sus proveedores, como partes interesadas que son en el desarrollo de nuestras actividades y en la consecución de nuestros objetivos, se basa en dos pilares fundamentales que son el compromiso y la confianza. Además, la Asociación exige a todos los proveedores el cumplimiento de los principios contenidos en el Código Ético.

Nuestro sistema de gestión cuenta con un procedimiento de homologación de proveedores, donde se establecen las bases y criterios generales para la evaluación y calificación de los mismos. En dicha evaluación se consideran, aspectos relacionados con el desempeño medioambiental por parte de las empresas suministradoras de productos y servicios, y con la calidad del trabajo o producto suministrado. En 2010 hemos trabajado con 58 proveedores homologados.

PLAN DE ACCIÓN 2010

El Plan de Acción del año 2010 se ha basado en las líneas estratégicas aprobadas en 2009 para un periodo que, en un primer momento, abarcaba tres años (2010-2012).

Las líneas estratégicas que rigen el Plan de Acción establecido para 2010 son las siguientes:

- Gestión del talento.
- Foco en los grupos de interés.
- Gestión por productos.

En el Plan de Acción se identifican cuatro áreas, las cuales se procede a resumir de la manera que sigue:

- Líneas estratégicas (citadas anteriormente).
- Áreas operativas de la AEC.
- Líneas de actuación que se desarrollan para desplegar las líneas estratégicas definidas.
- Objetivos planteados para cada una de las líneas de actuación junto con el resultado alcanzado en 2010.

Los objetivos que se señalan, se relacionan a su vez con las diferentes áreas de la AEC, a través de

una tabla de correspondencia definida de la siguiente forma:

- (R) Responsable de la consecución del objetivo.
- (I) Implicación directa en la consecución del objetivo.
- (A) Apoyo en la consecución del objetivo.

Además, se establece una correspondencia entre las líneas de actuación con las líneas estratégicas, indicado con el símbolo (C).

La revisión del seguimiento de los objetivos contenidos en el Plan de Acción ha sido realizado en cada una de las reuniones de la Comisión de Calidad y Medio Ambiente, en las que, además de contar con la presencia de cada uno de los responsables de departamento y de la Dirección General, ha habido una participación muy activa por parte de dos miembros de la Comisión Permanente, Juan de Dios Calatrava Requena y Manuel Blanco Miguel.

El cumplimiento a 31 de diciembre de los objetivos definidos es del 93%, lo cual se traduce en un cumplimiento de casi todos los objetivos planteados inicialmente. A continuación se muestra la matriz resultante del plan de acción:

Plan de Acción 2010

			A11	COMISIÓN PERMANENTE	I	I	R	I	R	I	I	I
			A10	DIRECCIÓN GENERAL	R	I	I	I	I	I	I	I
			A9	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		I		A	A	A	A	A
			A8	CNIC	R	I		R	I	I	R	
			A7	CONGRESOS	I	I		I	I	R	R	
			A6	COMUNICACIÓN	I	I	R	I	I	I	I	
			A5	CERPER	R	I			I		I	R
			A4	CENTRO DE FORMACIÓN	I	I			I	I	R	A
			A3	ADMÓN. Y RRHH								
			A2	CALIDAD, MEDIO AMBIENTE E INTERNACIONAL		R	I		I			
			A1	SECRETARÍA GENERAL (COMITÉS, ASOCIADOS Y SECRETARÍA)	A	I	R	I	R	R		
(A) INGESTIÓN DEL TALENTO	(B) FOCOS EN LOS GRUPOS DE INTERÉS	(C) GESTIÓN POR PRODUCTOS	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%; background-color: #d9ead3; padding: 5px;"> LÍNEAS ESTRATÉGICAS ÁREAS OPERATIVAS </div> <div style="width: 45%; background-color: #d9ead3; padding: 5px;"> OBJETIVOS 2010 </div> </div>		Acuerdos Marco Colabo. (6) 12 acuerdos firmados. Cumplido. (240%) Mapa Calidad Presentada COVA. (3) Valencia, Aragón y Andalucía. (100%) Proyección Internacional Certificación Propuesta a CEI/IAAP. (75%) Implementación G. Procesos Diciembre 2010. Factos Evidencias e identificados mejoras. (100%) Certificación Gestión Avanzada Año 2011 2º Semestre del año 2011 10 ocasiones de reconocimiento 4 Comités. (100%) GT 150 ANIVERSARIO AEC Diciembre 2010 Publicación Especial/Acto. (100%) Centro de Conocimiento Creación diciembre 2010 Cumplido. (100%) Nueva Estrategia Socio Diciembre 2010 Nuevo Gr. (100%) Plan Acción Diciembre 2010 En proceso. (100%) 11 Jornadas Comités 11 celebradas. (100%) 3 Jornadas técnicas/ conferencias 1 Jornada en octubre. (20%) Proyectos de mejora 8 Empresas. (100%) 3 nuevos productos tecnológicos 5 productos nuevos. Cumplido. (167%) Redefinir esquemas certificación 3 esquemas Cumplido. (100%) Reglamo 2 proyectos 2 proyectos Cumplido. (100%)							
C	I	I	A1	ALIANZAS ESTRATÉGICAS	↑							
C	I		A2	GESTIÓN POR PROCESOS		↑						
C	I		A3	PROMOVER ACCIONES DE RECONOCIMIENTO			↑					
I	C	I	B1	CENTRO DE CONOCIMIENTO				↑				
I	C		B2	FOCO AL ASOCIADO					↑			
I	C	I	B3	REVISIÓN EFICACIA COMITÉS						↑		
I	I	C	C1	NUEVOS PRODUCTOS							↑	
I		C	C2	REDEFINICIÓN CERTIFICACIÓN PERSONAS								↑

Cumplimiento: 93%

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

ÓRGANOS DE GOBIERNO

ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Asamblea General

Es el órgano supremo de la Asociación. Sus acuerdos, adoptados en los estatutos de la entidad, son obligatorios para todos los asociados de la AEC.

Consejo Nacional

Representa oficialmente, y en todas las circunstancias, a la Asamblea General de la Asociación. Por mandato de éste, el Consejo está dotado de plenos poderes para administrar la Asociación y regir su patrimonio.

COLEGIO MIEMBROS COLECTIVOS

- AENA: Ignacio Iglesia Figueroa
- AENOR: Avelino Brito Marquina
- Ayuntamiento de Alcobendas: Ignacio García de Vinuesa

- Banesto: Silvia Hernández Tejero
- CIEMAT: José Abril Cámara (hasta el 24/03/10)/Miguel Embid Segura
- COBRA: Juan José Aciego Rabaneda
- CEPSA: Ezequiel Hidalgo Prieto
- EADS-CASA: Antonio Pérez Pérez (hasta el 20/07/10)/Antonio Padín Alcorlo
- ENUSA: Juan Ignacio Artieda González-Granda
- Ericsson España: Eugenio Colón Gaviño
- Gas Natural: M^a Jesús Martín Gómez
- Grupo SGS España: Ramón Robles Rodríguez
- Grupo Thales: Juan de Dios Calatrava Requena
- Human Management Systems: Fernando Sucunza Saldise
- Iberia: Joaquín Rivera Ysasi-Ysasmendi
- Indra Sistemas: Antonio Martínez Palazón
- Institución Educativa SEK: Pedro Luis Iglesias Vázquez
- INTA: Santiago López González
- PSA Peugeot Citroën: Rafael Dávila
- Renfe Operadora: Juan Luis Martín Cuesta (hasta 20/07/10), Francesc Romeu Martí
- Telefónica de España: Alberto Martín García
- Vodafone España: Milagros Moreno Esteso

COLEGIO MIEMBROS INDIVIDUALES

- Manuel Blanco Miguel
- Pablo Culebras Sánchez
- Palmira López-Fresno
- Laureano Padilla Jurado
- Miguel Udaondo Durán
- Armando Veganzones Pérez

COLEGIO PRESIDENTES DE COMITÉS

- Antonio José Fernández Pérez: Presidente del Comité de Confabilidad

VOCALES DE LIBRE DESIGNACIÓN

- Rafael García Faure
- Juan Ramón de Miguel Velasco: Ministerio de Defensa
- Juan Francisco Ramírez de Mingo (hasta el 13/07/10)/Antonio Muñoz Muñoz: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

Comisión Permanente

Actúa por delegación del Consejo Nacional para tomar las decisiones que correspondan durante el desarrollo de las actividades de la AEC. Forman la Comisión Permanente: el Presidente y los Vicepresidentes (hasta un máximo de cinco), actuando como Secretario, con voz pero sin voto, la Dirección General de la Asociación.

- Armando Veganzones Pérez. Presidente
- Miguel Udaondo Durán. Vicepresidente Primero
- Juan Ignacio Artieda González-Granda
- Juan de Dios Calatrava Requena
- Eugenio Colón Gaviño
- Palmira López-Fresno

A las reuniones de la Comisión Permanente asiste como invitado Manuel Blanco Miguel, como Asesor del Presidente.

MEMORIA ECONÓMICA

A continuación se muestra un extracto de las notas más significativas del ejercicio económico de 2010.

Bases de presentación y principios contables

Las cuentas anuales de la AEC se han preparado a partir de los registros contables, habiéndose aplicado las disposiciones legales vigentes en materia contable con el objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Entidad.

La contabilidad de la Entidad y, en especial, el registro y la valoración de los elementos de las cuentas anuales, se ha realizado siguiendo los principios contables siguientes:

- Empresa en funcionamiento
- Devengo
- Uniformidad
- Prudencia
- No compensación
- Importancia relativa

Normas de valoración

El inmovilizado se presenta por el coste histórico o, en su caso, por el valor razonable.

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

Los activos y pasivos financieros se han valorado respectivamente al valor razonable de la contraprestación entregada o recibida ajustada por los costes de transacción y aplicando posteriormente las oportunas correcciones según la clasificación de los mismos.

Activo no corriente

La composición del inmovilizado, a 31 de diciembre de 2010, es la siguiente:

Inmovilizado intangible	11.832,95 euros
Inmovilizado material	1.545.095,85 euros
Activos por impuesto diferido	21.307,54 euros
Total activo no corriente	1.578.236,34 euros

Activo corriente

La composición del saldo de dicho epígrafe, a 31 de diciembre de 2010, es la siguiente:

Existencias	12.951,08 euros
Deudores comerciales	184.554,66 euros
Inversiones financieras c/p	922.144,95 euros
Efectivo y otros activos líquidos	2.030.709,47 euros
Total activo corriente	3.150.360,16 euros

EXISTENCIAS

Los bienes y servicios comprendidos en las existencias se valoran por su coste, ya sea el precio de adquisición o el coste de producción.

Cuando el valor neto realizable de las existencias es inferior a su precio de adquisición o su coste de producción, se efectúan las oportunas correcciones valorativas reconociéndolas como un gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias.

DEUDORES COMERCIALES

La partida de deudores refleja la totalidad de las cuentas a cobrar a 31 de diciembre de 2010. Se ha dotado una provisión sobre posibles fallidos que figura minorando el saldo.

INVERSIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO

La partida de inversiones financieras a corto plazo refleja la totalidad de los activos colocados en fondos de inversión y depósitos a plazo.

Se valoran inicialmente por su valor razonable y, posteriormente, por su coste amortizado o valor razonable, atendiendo a su clasificación. Los intereses devengados se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias, aplicando el método del tipo de interés efectivo. Al cierre del ejercicio se efectúan las correcciones valorativas necesarias siempre que exista evidencia objetiva de su deterioro.

EFFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS

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

Patrimonio neto

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 31/12/10	2.815.921,19 euros
Superávit 2010	7.984,07 euros
Total	2.823.905,26 euros

Pasivo corriente

El saldo que refleja este epígrafe, a 31 de diciembre de 2010, asciende a 1.904.691,24 euros. Todas las partidas que componen dicho saldo han sido consideradas deudas a corto plazo por tener un vencimiento inferior a 12 meses.

La Entidad mantiene un préstamo hipotecario cuyo vencimiento final es en septiembre de 2011, por lo que la deuda pendiente está contemplada en el saldo anterior.

Atendiendo al criterio de prudencia, dicho importe también 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, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto y la memoria del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2010, han sido auditadas por Global Auditores y Administradores, S.L.P., expresando sobre las mismas una opinión favorable.

Asimismo, AEC Operaciones Estratégicas, S.L.U. ha sometido sus cuentas anuales a revisión por dichos auditores, con el objeto de que las mismas cumplan con los requisitos de unificación y control que las de la Asociación. De esta revisión los auditores no han detectado incidencia significativa alguna.

Control presupuestario 2010

Capítulos	Presupuesto 2010	Real 2010	Desviación %
1. Ingresos facturación	2.150.000,00	2.180.112,07	1,40
2. Ingresos por cuotas	500.000,00	515.227,50	3,05
3. Ingresos financieros (C)	20.000,00	34.247,16	71,24
4. Otros ingresos explotación (C)	30.000,00	7.639,98	-74,53
TOTAL INGRESOS	2.700.000,00	2.737.226,71	1,38
1. Trabajos realizados otras empresas	585.000,00	713.864,88	22,03
2. Comidas y hoteles	117.000,00	114.210,36	-2,38
3. Gastos del inmueble (A)	33.000,00	31.725,16	-3,86
4. Mantenimiento y conservación (B)	25.000,00	36.569,40	46,28
5. Profesionales independientes	245.000,00	274.494,57	12,04
6. Asesoramientos (C)	22.000,00	22.608,62	2,77
7. Mensajería	28.000,00	24.555,30	-12,30
8. Franqueo	75.000,00	36.755,69	-50,99
9. Suscripciones (C)	18.000,00	17.793,04	-1,15
10. Relaciones Públicas (C)	18.000,00	6.389,24	-64,50
11. Suministros (A)	9.200,00	7.895,25	-14,18
12. Comunicación (B)	17.600,00	17.621,93	0,12
13. Material de oficina (B)	7.100,00	5.263,18	-25,87
14. Desplazamientos del personal	40.000,00	33.277,64	-16,81
15. Sueldos y Salarios	960.000,00	940.091,32	-2,07
16. S.S. cargo empresa	250.000,00	232.552,10	-6,98
17. Otros gastos sociales (B)	22.000,00	18.195,77	-17,29
18. Gastos financieros (C)	3.000,00	5.364,64	78,82
19. Otros gastos explotación (C)	67.000,00	46.535,23	-30,54
20. Tributos (C)	60.000,00	50.000,72	-16,67
21. Dotación amortización inmovilizado (C)	90.000,00	89.372,48	-0,70
TOTAL GASTOS	2.691.900,00	2.725.136,52	1,23
SUPERÁVIT/DÉFICIT	8.100,00	12.090,19	49,26

(A) Prorrateo por m² de ocupación

(B) Prorrateo por número de empleados

(C) Prorrateo lineal (a partes iguales)

(a 31 de diciembre de 2010)

Balance de Situación Ejercicio 2010

Activo	Ejercicio 10 AEC	Ejercicio 09 AEC
ACTIVO NO CORRIENTE	1.578.236,34	1.643.159,36
Inmovilizado intangible	11.832,95	239,68
Inmovilizado material	1.545.095,85	1.617.506,02
Activos por impuesto diferido	21.307,54	25.413,66
ACTIVO CORRIENTE	3.150.360,16	3.009.707,28
Existencias	12.951,08	14.939,54
Deudores	184.554,66	182.730,07
Inversiones financieras c/p	922.144,95	2.593.246,37
Efectivo y otros activos líquidos	2.030.709,47	218.791,30
DÉFICIT	0,00	0,00
TOTAL ACTIVO	4.728.596,50	4.652.866,64

Neto y Pasivo	Ejercicio 10 AEC	Ejercicio 09 AEC
FONDOS PROPIOS	2.815.921,19	2.812.057,30
PASIVO NO CORRIENTE	0,00	83.703,26
PASIVO CORRIENTE	1.904.691,24	1.753.242,19
SUPERÁVIT	7.984,07	3.863,89
TOTAL NETO Y PASIVO	4.728.596,50	4.652.866,64

Cuenta de Pérdidas y Ganancias

Ejercicio 2010

Debe	Ejercicio 10 AEC	Ejercicio 09 AEC
Trabajos realizados	1.102.569,81	1.186.108,44
Variación existencias	11.578,41	-2.673,60
Personal	1.190.839,19	1.222.308,40
Otros gastos explotación	287.616,94	361.177,16
Gastos financieros	8.700,09	47.600,06
Dotación amortizaciones	89.372,48	139.486,53
Variación provisiones	-56.283,78	-355.116,98
Gastos extraordinarios	11.993,87	2.643,91
Pérdidas de otros ejercicios	78.749,51	245.939,34
SUPERÁVIT ANTES DE IMPUESTOS	12.090,19	7.064,59
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	4.106,12	3.200,70
SUPERÁVIT DESPUÉS DE IMPUESTOS	7.984,07	3.863,89
TOTAL	2.737.226,71	2.854.537,85

Haber	Ejercicio 10 AEC	Ejercicio 09 AEC
Ingresos programas	353.649,98	236.659,90
Ingresos facturación	1.826.462,09	2.025.972,10
Ingresos cuotas	515.227,50	524.395,50
Ingresos financieros	34.247,16	40.601,52
Ingresos extraordinarios	7.639,98	26.908,83
PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS	0,00	0,00
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	0,00	0,00
PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS	0,00	0,00
TOTAL	2.737.226,71	2.854.537,85

Resultados económicos

	2010	2009	2008
EC ₁ INGRESOS TOTALES			
Ingresos por facturación	1.826.462,09	2.025.972,10	2.213.823,02
Ingresos por cuotas	515.227,50	524.395,50	567.652,00
Ingresos financieros	34.247,16	40.601,52	24.123,24
Subvenciones	353.649,98	236.659,90	1.004.951,90
EC ₂ TOTAL A PROVEEDORES	1.904.691,24	1.753.242,19	2.079.695,70
EC ₃ GASTOS DE PERSONAL	1.190.839,19	1.222.308,40	1.178.698,44
EC ₄ TOTAL IMPUESTOS PAGADOS	50.000,72	58.171,91	73.068,87

(a 31 de diciembre de 2010)

RESULTADOS AMBIENTALES

La AEC se ha establecido una serie de objetivos ambientales claros, medibles, alcanzables, documentados y coherentes con nuestra política.

	2010	2009	2008	2007
MA ₁ Consumo total de energía eléctrica	60.712 kW/h	67.233 kW/h	69.606,5 kW/h	68.650 kW/h
MA ₂ Consumo de energía eléctrica por persona	1.814,17 kW/h persona	1.771,46 kW/h persona	1.881,26 kW/h persona	1.961,42 kW/h 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 • Cambio del sistema de <i>Back Up</i> para evitar que se queden encendidos los equipos por la noche 			
MA ₄ Consumo de cartuchos de impresión	19 unidades	23 unidades	13 unidades	12 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 blanco (folios A4)	225.000 folios	237.000 folios	370.000 folios	297.500 folios
MA ₇ Consumo de papel (por persona)	16,29 l/persona	17,15 l/persona	27,44 l/persona	22,67 l/persona
MA ₈ Total copias realizadas Fotocopiadoras	228.283 copias totales	308.106 copias totales	342.557 copias totales	327.781 copias totales
MA ₉ Total copias realizadas por persona Fotocopiadoras	6.917 copias/persona	8.108,05 copias/persona	9.258 copias/persona	9.105 copias/persona
MA ₁₀ 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 • Entrada de fax en formato electrónico • Mantenimiento de fondos documentales exclusivamente en formato electrónico • Utilizar papel impreso por una cara para escribir o imprimir en sucio 			
MA ₁₁ Reciclado de papel (número de retiradas)	9 retiradas	10 retiradas	9 retiradas	12 retiradas
MA ₁₂ Iniciativas para fomentar la correcta segregación de papel	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de contenedores intermedios en las áreas de trabajo • Sensibilización a todo el personal para el fomento de la separación del papel 			
MA ₁₃ Iniciativas para fomentar la correcta segregación de envases	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de contenedores intermedios en las áreas de trabajo • Establecimiento de orden de trabajo para el operario de limpieza • Sensibilización a todo el personal para la correcta segregación de envases 			
MA ₁₄ Reciclado de tóner (número de retiradas)	2	2	1	2
MA ₁₅ Fluorescentes agotados generados	1	18	6	4

(a 31 de diciembre de 2010)

RESULTADOS SOCIALES

Mediante la apuesta por la responsabilidad y el desempeño profesional de cada trabajador, nuestra Asociación se propone año tras año alcanzar y superar los diferentes objetivos sociales que se establecen.



	2010	2009	2008	2007
SO ₁ NÚMERO DE TRABAJADORES EN PLANTILLA	32	34	37	35
SO ₂ Tipos de contrato (%)				
Indefinidos a tiempo completo	93,75%	97%	89%	86%
Temporales a tiempo completo	3%	0%	8%	11%
Indefinidos a tiempo parcial	3,25%	3%	3%	3%
SO ₃ JORNADAS REDUCIDAS	9,38%	9%	8%	9%
SO ₄ TASA DE PERMANENCIA MEDIA-AÑOS	9,47	8,22	6,62	6,5
SO ₅ BAJAS LABORALES / TASA DE ABSENTISMO	1,73%	1,35%	1,2%	0,7%
SO ₆ PRESTACIONES SOCIALES				
Gratificaciones e incentivos	Sí	Sí	Sí	Sí
Jornada intensiva	Sí	Sí	Sí	Sí
Zona común de cafetería y cocina	Sí	Sí	Sí	Sí
SO ₇ HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO	20,68	35	19,30	33,11
SO ₈ SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO				
Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales	Sí	Sí	Sí	Sí
Revisiones médicas periódicas	Sí	Sí	Sí	Sí
Acciones para la reducción del ruido en el ambiente laboral	Sí	Sí	Sí	Sí
SO ₉ IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
Mujeres empleadas	79%	79%	81%	80%
Hombres empleadas	21%	21%	19%	20%
Mujeres Comisión de Calidad	64%	64%	58%	60%
Hombres Comisión de Calidad	36%	36%	42%	40%
Mujeres Consejo Nacional	12%	12%	15%	12%
Hombres Consejo Nacional	88%	88%	85%	88%
Mujeres Comisión Permanente	25%	25%	29%	0%
Hombres Comisión Permanente	75%	75%	71%	100%
Adscripción a los principios universales de derechos humanos, laborales y ambientales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Sí	Sí	Sí	Sí
SO ₁₀ COLABORACIÓN CON ORGANIZACIONES HUMANITARIAS Y SOCIALES				
Donativos menores	Sí	Sí	Sí	Sí
SO ₁₁ COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS				
Socios: realización encuesta de satisfacción	No	No	Sí	No
Empleados: realización encuesta de satisfacción	Sí	No	Sí	No
Con todos los grupos: revista <i>Calidad</i> , web, otros	Sí	Sí	Sí	Sí
SO ₁₂ RESPONSABILIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
Ley de Protección de Datos	Sí	Sí	Sí	Sí
Adopción Código Ético de la AEC	Sí	Sí	Sí	Sí
Becas o precios especiales a estudiantes de postgrado o últimos cursos de universidad	Sí	Sí	Sí	Sí

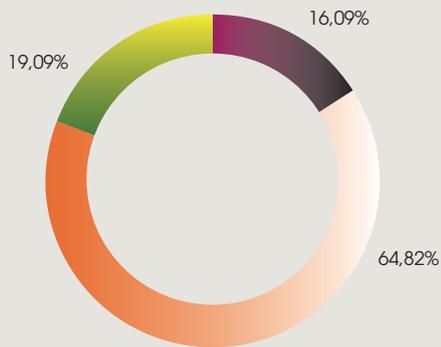
(a 31 de diciembre de 2010)

PRESENCIA DE LA AEC EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Durante 2010, la AEC ha mantenido su presencia dentro de los medios de comunicación nacionales, tanto generalistas como especializados. Este año, nuestra Asociación ha superado las 199 apariciones en diferentes medios, entre prensa escrita, Internet y radio, dejando así patente la importancia de la AEC como referente dentro del mundo de la calidad y la gestión sostenible.



rne



- Congresos y Jornadas
- Formación
- Varios (entrevistas, artículos)

PORCENTAJE DE IMPACTOS POR TEMAS APARECIDOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN DURANTE 2010



TABLA DE CORRESPONDENCIA DE CONTENIDOS E INDICADORES GRI

Indicador GRI	Apartado de la Memoria de Sostenibilidad	Páginas
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1. Declaración del máximo responsable	Carta del Presidente y de la Directora General	6
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Plan de Acción 2010	52
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1. Nombre de la organización	Carta del Presidente y de la Directora General	6
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios	Nuestros servicios	19
2.3. Estructura operativa de la organización	Organización y responsabilidades de los Órganos de Gobierno	54
2.4. Localización de la sede principal	Contraportada	
2.5. Países en los que opera la organización	Acuerdos mantenidos con otras organizaciones	49
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Perfil de la AEC	10
2.7. Mercados servidos	Grupos de interés	37
2.8. Dimensiones de la organización	Nuestros servicios / Equipo	19 / 38
2.9. Cambios significativos de la organización	Carta del Presidente y de la Directora General	6
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	No aplica	
PARÁMETROS DE LA MEMORIA		
PERFIL DE LA MEMORIA		
3.1. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	Carta del Presidente y de la Directora General	6
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente	Alcance del Informe de Sostenibilidad	8
3.3. Ciclo de presentación de la memoria	Alcance del Informe de Sostenibilidad	8
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Contraportada	
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA		
3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria	Carta del Presidente y de la Directora General	6
3.6. Cobertura de la memoria	Carta del Presidente y de la Directora General	6
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Carta del Presidente y de la Directora General	6
3.8. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar a la comparabilidad entre periodos y/o organizaciones	No aplica	
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Plan de Acción 2010	52
3.10. Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	No aplica	
3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores	Carta del Presidente y de la Directora General	6
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI		
3.12. Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Índice	4

Indicador GRI	Apartado de la Memoria de Sostenibilidad	Páginas
VERIFICACIÓN		
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	No aplica	
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
GOBIERNO		
4.1. La estructura de gobierno de la organización	Organización y responsabilidades de los Órganos de Gobierno	54
4.2. Ha de indicarse si el Presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Organización y responsabilidades de los Órganos de Gobierno	54
4.3. Cuando la organización tenga estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Organización y responsabilidades de los Órganos de Gobierno	54
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Sistema de Gestión	16
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno y el desempeño de la organización	Organización y responsabilidades de los Órganos de Gobierno	54
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Organización y responsabilidades de los Órganos de Gobierno	54
4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Carta del Presidente y de la Directora General	6
4.8. Declaración de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	Misión, Visión y Valores Corporativos de nuestra Asociación / Código Ético	11 / 12
4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social	Plan de Acción 2010	52
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	Indicadores de desempeño	56
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS		
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Política de la AEC / Indicadores del desempeño	9 / 56
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	Colaboradores	41
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca	Acuerdos mantenidos con otras organizaciones / Otras colaboraciones	49 / 50
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Grupos de interés	37
4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Código Ético / Grupos de interés	12 / 37
4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Grupos de interés	37
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	Sistema de Gestión	16
ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO	Indicadores de desempeño	56

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



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