

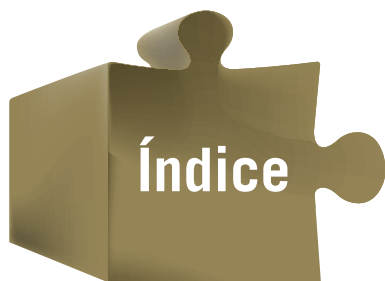
Informe de Sostenibilidad 2011

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



50 años
Aportando
valor





Carta del Presidente y de la Directora General	4
Alcance del Informe de Sostenibilidad	6
Política de la AEC	7
Perfil de la AEC	8
Organigrama	8
Misión, Visión y Valores Corporativos de nuestra Asociación	9
Código Ético	10
Sistema de Gestión	11
Nuestros servicios	14
Intercambio de experiencias	14
– Comités	14
– Congresos y jornadas	17
Formación	20
Certificación de personas	22
Información	24
– Servicio de información, atención y resolución de consultas técnicas	24
– Publicaciones	25
Elaboración de estudios y buenas prácticas	26
Nuestros canales de comunicación	28
Revista 'Calidad'	28
Página web	30
Centro de Conocimiento	30
Boletín electrónico	31
Redes Sociales	31
Un Aniversario my especial: <i>50 Años Aportando Valor</i>	32
Grupos de interés	34
Asociados	34
Equipo	36
Colaboradores	39
Profesionales	39

– Vocales de Comités	39
– Presidentes de Comités	39
– Comisión de Certificación del CERPER	40
– Evaluadores CERPER	41
– Profesores del Centro de Formación	41
Otros colaboradores	41
Miembros de Honor y Distinguidos	42
Acuerdos mantenidos con otras organizaciones	43
Administración Pública	44
Otras instituciones	44
Colaboración en distintos premios que fomentan las buenas prácticas	47
Nuestra cultura del reconocimiento	47
Entidades patrono	49
Proveedores	49
Líneas de estrategia y objetivos	50
Plan de Acción 2011	50
Órganos de Gobierno	52
Organización y responsabilidades de los Órganos de Gobierno	52
Asamblea General	52
La Junta Directiva	52
Colegio Miembros Colectivos	52
Colegio Miembros Individuales	53
Colegio Presidentes de Comités	53
Vocales de Libre Designación	53
Comisión Ejecutiva de la Junta Directiva	53
Presencia de la AEC en los medios de comunicación	54
Indicadores del desempeño	56
Memoria económica	56
Resultados sociales y ambientales	63
Tabla de correspondencia de contenidos e indicadores GRI	65

Carta del Presidente y de la Directora General

Estimado amigo/a:

Elaborar este Informe de Sostenibilidad tiene para nosotros en esta ocasión un significado muy especial. 2011 ha sido el año de la conmemoración de nuestro 50 aniversario, celebrado bajo el lema “Aportando Valor”. Un buen momento, sin duda, para felicitarnos por habernos convertido en una organización que cuenta con el respaldo de una experiencia ampliamente demostrada.

Del mismo modo debe ser para nosotros la ocasión para reconocer la buena labor desarrollada a lo largo de estas décadas por todos aquellos profesionales que han contribuido a convertir a la Asociación Española para la Calidad (AEC) en la entidad de referencia en el mundo de la gestión.

Desde sus primeros años de vida, nuestra entidad resultó crucial a la hora de impulsar en España el fomento de la calidad en todos los sectores, convirtiéndose al poco de su fundación en el punto de encuentro ideal para el aprendizaje y el intercambio de ideas entre los técnicos y profesionales de la calidad.

El compromiso de transparencia y confianza demostrado desde los inicios de la Asociación nos lleva una año más, y ya van seis, a reflejar en este informe los más relevantes impactos sociales, ambientales y económicos de la organización de acuerdo a los criterios establecidos por Global Reporting Initiative (GRI).

En la AEC creemos firmemente que la base del progreso radica en la suma del talento, de la capacidad de innovación y del espíritu emprendedor de las personas. Por ello hemos apostado por el talento y por la transformación de las personas, y así lo hemos reflejado este año a través del lanzamiento de un novedoso programa formativo de entrenamiento de las habilidades directivas.

En línea además con esta firme apuesta por el talento, el Día Mundial de la Calidad de este año, promovido una vez más por la AEC, tuvo como lema “Calidad y Talento: factores para el éxito”, subrayando así la idea de que hay que renovar y potenciar el talento dentro de las organizaciones.

En este sentido, siguiendo nuestro empeño por contribuir al fomento de las mejores prácticas en gestión, cabe citar también el éxito alcanzado una edición más por la Cumbre de Gestión Sostenible, que en esta ocasión se centró en la



importancia que han cobrado las redes sociales para la empresa desde la perspectiva de la implantación de mejores prácticas en gestión sostenible.

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

Mirando hacia el futuro, y siguiendo nuestra misión de impulsar y fomentar la competitividad de las empresas, vamos a prestar un especial apoyo a los emprendedores. A todos esos profesionales que, a pesar de las dificultades actuales, ponen sus recursos e ilusión en la puesta en marcha de una empresa. Por ello, queremos que, a través de la creación de un nuevo grupo de socios, las micropymes tengan, mediante una tarifa especial para ellas, la oportunidad de ser partícipes de nuestras actividades y proyectos y que en ningún momento, por razones económicas, se vean obligadas a renunciar a formar parte de nuestra entidad.

Además, fieles a este mismo deseo, la AEC va a apostar fuertemente por gestionar la transformación de las empresas con el fin de incrementar su competitividad. Y para ello nos vamos a centrar en tres pilares: personas, estrategia y organización. Se trata en definitiva de ayudar a las organizaciones a que logren alcanzar, a través de estos tres factores, lo que nosotros denominamos un “equilibrio dinámico”. Para conseguir este objetivo, utilizaremos nuestras líneas de actuación basadas en la difusión, la información y la formación.

El hecho de haber alcanzado en 2011 los 50 años de vida debe servirnos para afrontar los retos con mayor ilusión si cabe. Es cierto que no vivimos actualmente los mejores momentos para el optimismo, por ello, es ahora más que nunca cuando debemos estar al lado de nuestros asociados, atendiendo sus necesidades y demandas para facilitarles su éxito en el mercado.

Han sido cinco décadas, pero aún tenemos un largo camino que recorrer.

Armando Vezanones

Marta Villanueva

Alcance del Informe de Sostenibilidad

Este informe, de periodicidad anual, tiene como objetivo ofrecer una información fiable y equilibrada acerca del compromiso adquirido por la AEC en los tres ámbitos que configuran el concepto de desarrollo sostenible: económico, ambiental y social, con el fin de ofrecer al respecto aquella información que es relevante para nuestros asociados y la sociedad en general.

Para ello, a la hora de definir el contenido, fieles a las pautas marcadas por Global Reporting Initiative (GRI), hemos tomado como referencia los principios relativos a la materialidad, la participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad o la exhaustividad. Así queda patente una vez más la relevancia que concede la AEC a cuestiones tales como la gestión sostenible, la innovación, la seguridad y salud laboral, la integridad o la transparencia.

De igual forma contamos con un Código Ético en el que quedan recogidos los principios y valores que deben regir la actividad de todas las personas que integran la Asociación, adherida además desde 2002 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus Diez Principios.

Este Informe, en relación con el correspondiente al año anterior, no presenta cambios significativos en cuanto al alcance, cobertura o métodos

de obtención de datos, pero sí en cuanto al número de indicadores definidos, que ha aumentado ligeramente. Este incremento responde a nuestro empeño por intentar avanzar cada año en la mejora y transparencia de la información ofrecida.



Política de la AEC

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.



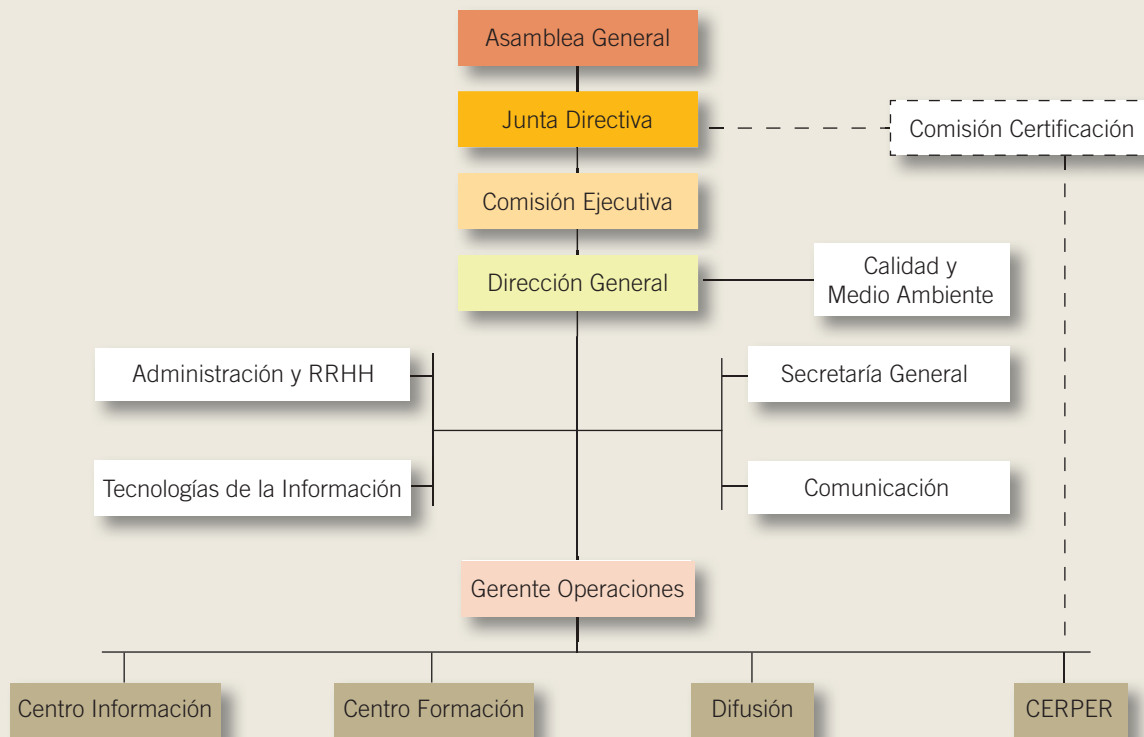
Perfil de la AEC

ORGANIGRAMA

La AEC desarrolla su actividad gracias a un modelo de gestión basado en la eficiencia organizativa. Gracias a éste, y a una comunicación

permanente, podemos conocer y satisfacer las necesidades de los asociados y de nuestros grupos de interés a la hora de diseñar nuestros servicios.

Organigrama de la AEC en 2011



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 el año 2011.

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.

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, lo que supone un paso más en nuestro compromiso responsable con la sociedad. Está dividido en cinco apartados: 1. Objeto y campo de aplicación; 2. Principios y valores éticos fundamentales; 3. Ética profesional de los empleados de la AEC; 4. Ética profesional de los socios y otras personas relacionadas con la AEC y 5. Ejecución y control.

Nuestro Código Ético está disponible en su totalidad en nuestra página web: www.aec.es



SISTEMA DE GESTIÓN

La Calidad es para la AEC una parte fundamental de la relación con nuestros grupos de interés, desde nuestros asociados hasta nuestros clientes y asistentes a cursos, congresos y jornadas. Por ello, nuestro sistema de gestión cuenta con una estructura determinada y con una serie de herramientas que nos permiten velar por su cumplimiento.

Una de éstas es nuestra Comisión de Calidad y Medio Ambiente que, actualmente, está integrada por 14 miembros: la Dirección General, los propietarios de los diferentes procesos de la AEC, al igual que cuenta con la participación de Manuel Blanco y Juan de Dios Calatrava, Asesor del Presidente y ex-Vicepresidente de la AEC, respectivamente.

Esta Comisión, que se reúne una vez por trimestre, garantiza el cumplimiento de la Visión, Misión y Valores, lleva a cabo el seguimiento de los objetivos anuales planteados y de los indicadores derivados de las diferentes actividades que se realizan.

Por otro lado, es la encargada de realizar un análisis de las quejas y reclamaciones, de las 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.

También entre sus funciones se incluye la sensibilización y concienciación acerca de la importancia de las iniciativas que desarrolla la Asociación y cómo el desempeño común contribuye al logro de los objetivos.

Otra herramienta de gestión ha sido la implantación de la gestión por procesos. Esta nueva manera de gestión ha supuesto, en algunos casos, la puesta en marcha de nuevos indicadores para algunos de los procesos definidos y, en otros casos, ha supuesto el establecimiento y definición de actividades que no estaban sistematizadas. Asimismo, gracias a esta herramienta, se han puesto en marcha mejoras en las actividades que ya se realizaban de forma habitual.

Asimismo, hemos conocido en profundidad cada uno de los procesos que hemos definido y, por otro lado, nos ha dotado de una nueva orientación estratégica a las actividades de la AEC.

De igual forma, poseemos otros elementos que nos ayudan a asegurar una adecuada gestión de



nuestras actividades. Se realizan reuniones conocidas internamente como “estratégicas”, en las que la Dirección General y el resto de los propietarios de los procesos ponen en común cuáles son las actividades previstas a corto plazo o que se están realizando en el momento, y se determina si es necesario tomar otras acciones. Durante este año se han mantenido un total de 10 reuniones.

Otro elemento de gestión de carácter interno es una reunión semanal que garantiza la participación activa de todo el personal en la labor de la Asociación. En estas reuniones, llamadas “Café Informativo”, participa todo el equipo, y cada departamento pone en común cuestiones y actividades relevantes relacionadas con sus actividades. Asimismo, en estas reuniones, la Dirección General realiza de forma periódica presentaciones

encaminadas a la sensibilización, la implicación y el fomento de un clima laboral favorable.

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.

Quejas y reclamaciones

Fieles a nuestro compromiso de conocer la opinión de nuestros grupos de interés, medir la calidad de nuestras actuaciones y mejorar de forma constante nuestros servicios, otorgamos una gran

importancia a las opiniones y sugerencias que recibimos porque son una herramienta valiosa de mejora. Las quejas aportan credibilidad, rigor y transparencia a nuestras actividades.

Durante el año 2011, el 88% de las quejas y reclamaciones fueron resueltas en menos de cinco días.

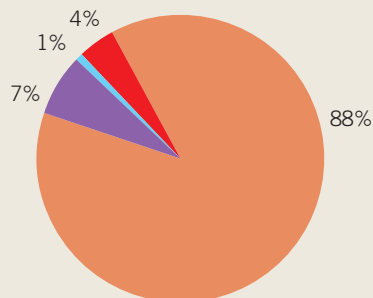
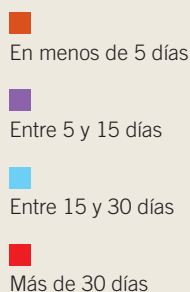
Del análisis concreto de las mismas, conviene destacar:

- **Quejas:** se han recogido un total de 87. Tres de ellas se han incorporado como no

conformidades del sistema por la relevancia de su alcance.

- **Reclamaciones:** se han recogido cuatro en total, que han sido analizadas, se han tomado las acciones correspondientes y se han cerrado.
- **Felicitaciones:** se han recibido un total de 38.
- **Sugerencias:** se han recibido un total de nueve, ocho son externas y una interna. De todas ellas, sólo cinco se han incorporado a las actividades habituales de la AEC. El resto se ha desestimado después de haber realizado un análisis de las mismas.

Tiempo de resolución de quejas



NUESTROS SERVICIOS

Intercambio de experiencias

Comités

La AEC, para llevar a cabo el desarrollo de un buen número de sus actividades, cuenta con 22 Comités. Estos grupos de trabajo se orientan a una actividad concreta, generalmente definida por el nombre asignado al mismo, pudiendo ser ésta sectorial, que engloba a empresas y profesionales de un sector de actividad determinado, u horizontal, que agrupa a empresas y profesionales de diversos sectores.

El interés común de estos Comités es el de buscar el análisis y desarrollo de áreas, metodologías o herramientas de gestión. Están formados

por profesionales de diversos ámbitos de actividad con la finalidad de mejorar la calidad y la competitividad en el sector o sectores en los que trabajan a través del intercambio de sus iniciativas, conocimientos y experiencias.

Gracias a estos grupos de trabajo, consolidados como el verdadero motor de la Asociación, a lo largo de este año se han fomentado una vez más las sinergias entre los 758 vocales. Fruto de éstas hay que destacar los 14 encuentros organizados a lo largo del año por los Comités, seis de los cuales estuvieron enmarcados en la Cumbre de Gestión Sostenible 2011.

Además de promover la organización de congresos y jornadas, los Comités han realizado un elevado número de actividades que se resumen en la tabla de la página siguiente.



Actividades de los Comités en 2011

Comité	Nº de vocales	Nº de reuniones	Grupos de trabajo	Actividades
Administraciones Públicas	34	3	1	Encuesta de satisfacción de los empleados.
Agroalimentario	27			Reciente creación. En proceso de elección de sus cargos.
Asesor	16	10	3	Colaboración en la Revista Especial 50 Aniversario AEC. Revisión de documentos oficiales: Estatutos y los Reglamentos de Régimen Interior de la Asociación y de los Comités.
Atención a las Personas con Dependencia	21	1		Reciente creación. En proceso de elección de sus cargos.
Automoción	64	4	1	Cuatro reuniones de intercambio de experiencias abiertas a otros Comités, sobre los siguientes temas: gestión del conocimiento, componentes fuera de uso y gestión por procesos.
Confiabilidad	33	4	1	Convocados y entregados los Premios de Confiabilidad.
Construcción	30	6		Dos reuniones de intercambio de experiencias abiertas a otros Comités, tituladas: "Construcción de vías ferroviarias" e "Industrialización del proceso productivo".
Educación y Formación	28	3		Una reunión de intercambio de experiencias abiertas a otros Comités, sobre la inteligencia competitiva.
Entidades de Certificación	29	4	4	Colaboración con otros Comités.
Entidades Financieras	47	3		Integración de las entidades aseguradoras, recientemente incorporadas al Comité. Una reunión de intercambio de experiencias abiertas a otros Comités, titulada: "La experiencia del cliente".
Gestión del conocimiento	43	5		Grupo de trabajo intercomités sobre la gestión del conocimiento en servicios. Mapa de la Gestión de Conocimiento del Comité. Taller de innovación en Gestión del Conocimiento Sondeo diagnóstico de innovación en gestión del conocimiento. Dos reuniones de intercambio de experiencias abiertas a otros Comités, una titulada "Conocer el cerebro para la Excelencia en la Educación". Preparación de un congreso para el 2012.
Gestión Sostenible	34	6	4	Realizado el estudio de Benchmarking en RSC con el Comité de Industrias Energéticas. Dos reuniones de intercambio de experiencias abiertas a otros Comités.

Comité	Nº de vocales	Nº de reuniones	Grupos de trabajo	Actividades
Industrias Energéticas	40	4	1	Realizado el estudio de Benchmarking en RSC con el Comité de Gestión Sostenible.
Industrias y Servicios para la Defensa	63	4	3	Premio al Comité del Año.
Medio Ambiente	31	5	1	Una reunión de intercambio de experiencias abiertas a otros Comités, sobre la nueva ley de residuos.
Metrología	40	5	5	Estudio sobre las necesidades de la metrología. Grupo de Trabajo con el Comité de Salud sobre la calibración de los instrumentos clínicos.
Participación y Mejora	16	4		Realizada encuesta sobre nuevas tendencias en la participación y mejora, e invitación a los encuestados a participar en el Comité. En proyecto la elaboración de una nueva encuesta sobre metodologías de mejora.
Salud	24	4	1	Una reunión de intercambio de experiencias abiertas a otros Comités, titulada: “La Gestión Lean para mejorar la eficiencia”.
Servicios	23	5		Cuatro reuniones de intercambio de experiencias abiertas a otros Comités, sobre los siguientes temas: gestión del cambio, creatividad, innovación y personas y el deleite del cliente. Jornada dentro del marco de la Cumbre de Gestión Sostenible junto a los Comités de AAPP y Entidades Financieras. Reconocimiento, el 27 de septiembre en Barcelona, al profesor Yoji Akao por su contribución histórica a la calidad del servicio.
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	39	6	4	Convocados y entregados los Premios Calidad TIC Una reunión de intercambio de experiencias abiertas a otros Comités, titulada “La coherencia factor de competitividad”.
Textil y Confección	51	2		Dos reuniones de intercambio de experiencias abiertas a otros Comités, sobre la bisutería y el etiquetado.
6 Sigma	25	4	4	Celebración del 10º Aniversario del Comité. Dos reuniones de intercambio de experiencias abiertas a otros Comités, tituladas: “Presentaciones de aplicaciones prácticas de Lean en Lilly” y “Presentación de la excelencia operativa en Ensa”.



Congresos y jornadas

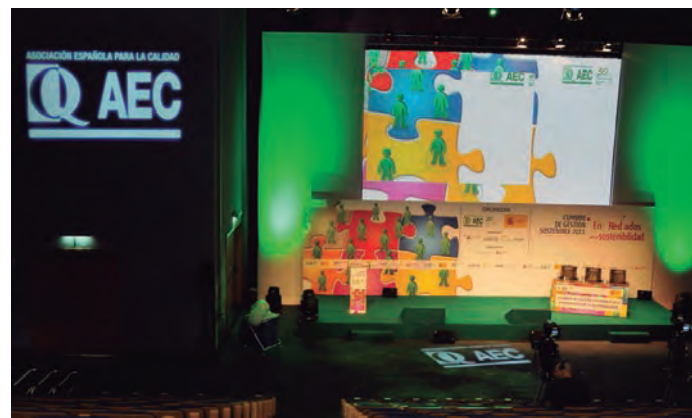
Comprometidos como estamos con el impulso y el fomento de la competitividad de las empresas a través de diferentes actuaciones que generen valor, a lo largo del año organizamos congresos y jornadas técnicas para crear un foro de intercambio sobre diferentes temas.

A lo largo de 2011, la AEC ha organizado 14 eventos que han reunido a un total de 2.353 profesionales. De éstos, 11 han sido de carácter gratuito y la temática elegida para ellos ha abarcado todos los ámbitos de actuación de la AEC: calidad, medio ambiente, innovación, RSC, gestión del talento, mejora de la productividad...

Este año los eventos más importantes, promovidos y organizados por la propia Asociación, han sido la **Cumbre de Gestión Sostenible**, que este año ha alcanzado su tercera edición, y el **Día Mundial de la Calidad** que se celebró dentro del marco de la XVII Semana Europea de la Calidad.

Cumbre de Gestión Sostenible

Este encuentro, celebrado los días 7 y 8 de junio en IFEMA Centro de Convenciones Norte de Madrid, tuvo como lema “EnRedados por la Sostenibilidad”. La Cumbre, que consiguió “enredar” a más de 500 personas, se centró en el papel



que las redes sociales pueden representar en todas las facetas de la sostenibilidad.

En la mañana del día 7 se celebró el Acto Central “Enredados por la Sostenibilidad” y, por la tarde, la sesión “Redes sociales: moda o necesidad”. Al día siguiente se organizaron cuatro sesiones paralelas que versaron sobre las Tecnologías de la Información en la Seguridad del Paciente, la Red Social como nuevo espacio de convivencia desde la perspectiva de la empresa y las organizaciones educativas, el Benchmarking en RSE y la Eficiencia Energética. Estas sesiones contaron con la participación activa de los Comités de Administraciones Públicas, Construcción, Educación y Formación, Entidades Financieras, Gestión Sostenible, Industrias Energéticas, Medio Ambiente, Participación y Mejora, Salud y Servicios.

Dada la magnitud de esta Cumbre se contó con el apoyo de diversas entidades patrocinadoras, como Banesto y la Fundación Laboral de la Construcción, y otras organizaciones que apoyaron



las sesiones paralelas: Investigación y Análisis, Laboratorios Menarini, SM, SMART, KPMG, Colegio Oficial de Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de la Edificación de Madrid y Gas Natural Fenosa. Además, tuvimos el apoyo del Gobierno de España a través del Ministerio de Ciencia e Innovación.

Día Mundial de la Calidad

Esta conmemoración con la Calidad, enmarcada dentro de la XVII Semana Europea de la Calidad, que esta edición ha sido del 7 al 13 de noviembre, tuvo lugar el día 10 de noviembre. El Acto Central de este día se celebró en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, bajo el lema “Calidad y Talento: factores para el éxito”.

Como en ediciones anteriores, el Día Mundial de la Calidad contó con la Presidencia de Honor de SS AA RR los Príncipes de Asturias, y junto a ellos formaban el Comité de Honor el Presidente del Gobierno, la mayoría de los Ministros del Ejecutivo y la mayoría de los Presidentes de las Comunidades Autónomas.

La conmemoración de este día se centró en las personas y en la gestión del talento como elementos que deben apoyar la sostenibilidad y

competitividad de las organizaciones. A este acto conmemorativo asistieron 325 asistentes.

El resto de eventos organizados por la AEC en 2011, siguiendo un orden cronológico, fueron los siguientes:

- **Jornada de Seguridad química en el textil, piel y accesorios.** Celebrada en Madrid, el 23 de febrero, con un total de 145 asistentes. Esta jornada contó con el apoyo de Aitex, Bureau Veritas, El Corte Inglés, Freudenberg Ibérica, Helsa Fashion Shaping, Kufner Ibérica, Padro y Casas, Piel, S. A., Ragadi S. L., Tejidos Royo, Textil A. Ortiz, Textil Puig Ubach, Textil Santanderina y Tüv Süd Iberia.
- **Jornada “Calidad: aportando Valor”.** La ciudad de Alcobendas (Madrid) acogió el 23 de marzo esta jornada, que contó con el apoyo del Ayuntamiento de Alcobendas y la Asociación de Empresarios de Alcobendas, y el patrocinio de Bureau Veritas. A ella asistieron 180 personas.
- **Jornada sobre RSE en el sector sanitario.** Esta jornada, a la que asistieron un total de 76 asistentes, contó con el apoyo de la Comunidad de Madrid e Investigación y Análisis. Se celebró el 28 de abril en Madrid.



- **Jornada sobre gestión del negocio del esquema PECAL/AQAP.** Tuvo lugar en Madrid, el 29 de junio y con un total de 74 asistentes. Esta jornada contó con el apoyo del Ministerio de Defensa, Airbus Military Cassidian, General Dynamics Santa Bárbara Sistemas, ITP, Navantia y Thales.
- **CSTIC 2011.** Este congreso centrado en las Tecnologías de la Información se celebró el 20 de septiembre en Madrid, con 115 asistentes, y contó con el apoyo de Gesein, Deimos Space, Caelum information&technology services, Everis Spain y la Universidad Pontificia Comillas.
- **XVI Congreso de Calidad y Medio Ambiente en la Automoción.** Celebrado los días 6 y 7 de octubre en Valencia, con 186 asistentes. Contó con el patrocinio de AENOR, Aimplas, Aitex, Autoliv, Autoneum, Avia, Benteler Automotive, Bosch, Bridgestone, Bureau Veritas, Estrategia y Dirección, Euroalagón Servicios, Faurecia, Ficosa, Formel D, Gefco, Gestamp Automoción, Human Management Systems, Iveco, Industrias Jayan, Joarjo, Lear Corporation, Mercedes Benz, Norauto, Opel, Piel, S.A., PSA Peugeot Citroën Madrid, PSA Peugeot Citroën Vigo, Seat y Trigo.
- **Jornadas técnicas “ISO 50001 como herramienta para la generación de ahorros” y “Novedades en Fiscalidad de I+D y fiscalidad verde”.**

Ambas se celebraron en Madrid, los días 18 y 25 de octubre respectivamente, con 25 asistentes.

- **Jornada sobre contribución de la certificación a la situación económica actual.** Esta jornada, que contó con el apoyo de AENOR, Bureau veritas, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y Tüv Rheinland, se celebró en Madrid, el 19 de octubre, con más de un centenar de asistentes.
- **Jornada sobre gestión de riesgos.** Celebrada en el Museo del Ejército de Toledo el 17 de noviembre. Esta jornada, a la que asistieron 96 profesionales, contó con el apoyo de Airbus Military Cassidian, Indra, el Ministerio de Defensa, Thales y Uro TT.
- **XIII Congreso de Confiabilidad.** Esta cita con la ingeniería de confiabilidad tuvo lugar en Zaragoza los días 23, 24 y 25 de noviembre, con una asistencia de 83 profesionales. El encuentro contó con el patrocinio de Exide Technologies, Iberdrola Ingeniería y Explotación, Micro, Nem Solutions, Preditec y Todeca.
- **7ª Jornada Intercomités.** Madrid acogió, el 1 de diciembre, esta jornada que contó con el apoyo de la Universidad Pontificia Comillas y 96 asistentes.
- **IV Foro CERPER.** Este foro, que fue patrocinado por Gas Natural Fenosa, se celebró en Madrid el 20 de diciembre, y contó con la participación de 130 asistentes.

Formación

Un año más, en la AEC hemos seguido trabajando en uno de nuestros principales servicios, la formación. A través de ella tratamos de buscar la mejora de la cualificación de los profesionales en diferentes áreas, desde la calidad hasta la innovación, las redes sociales o la seguridad alimentaria, entre otras.

Fieles a este compromiso hemos mantenido y afianzado nuestros programas de formación en las diferentes modalidades, y hemos impartido un total de 22.000 horas de formación a 1.500 alumnos en las 345 acciones formativas realizadas.

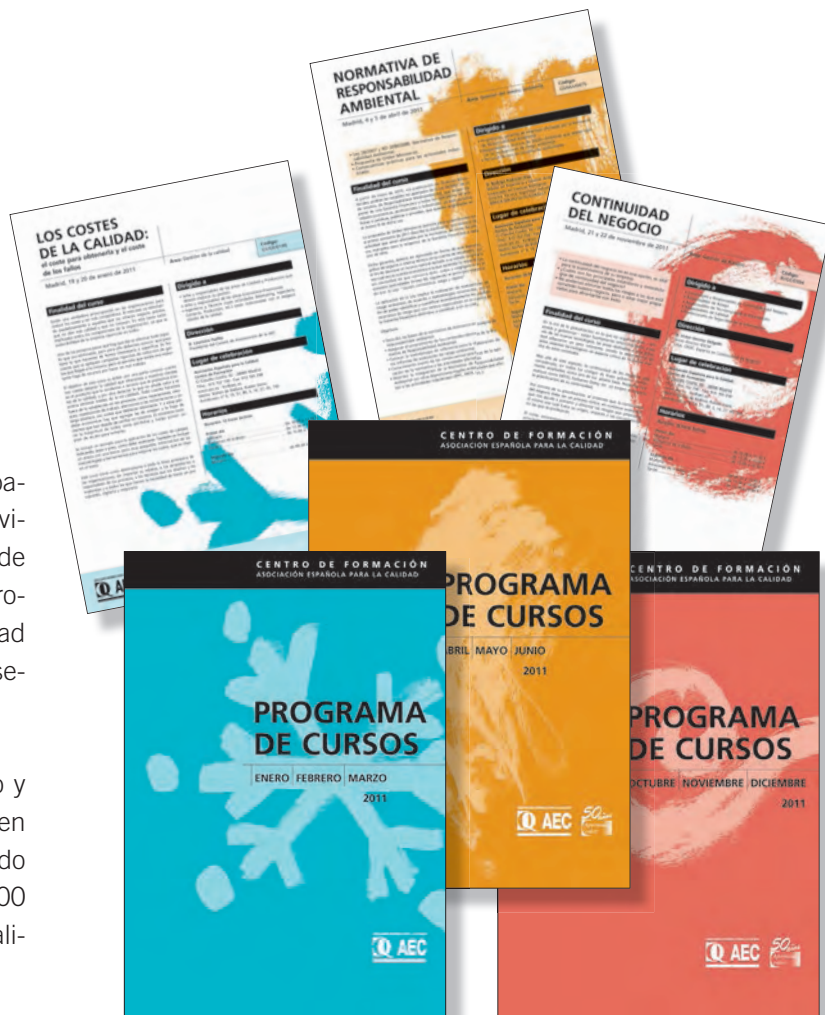
Formación presencial

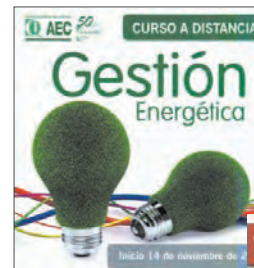
En esta modalidad, en la que hemos continuado ofreciendo seminarios específicos sobre temas concretos, hemos obtenido una buena valoración por parte de nuestros alumnos, de 7,9 sobre 10.

Como novedad en 2011, hemos desarrollado el programa de Entrenamiento y evaluación de competencias de gestión directiva. Gracias a este entrenamiento los alumnos son capaces de actuar como representantes de la dirección,

de transmitir de una forma convincente los logros obtenidos, de motivar y dinamizar a las personas que trabajan en su organización y, sobre todo, promover la mejora continua a través del trabajo en equipo.

También este año hemos puesto en marcha un curso dedicado a las redes sociales, “Posiciona tu





marca en las redes sociales”. A través de esta formación se aprende a utilizar las nuevas tecnologías para ponerlas al servicio de la estrategia de la organización.

Por otro lado, y dentro de esta modalidad, merece la pena destacar que hemos convocado una nueva edición del Curso Superior de Coaching Ejecutivo. 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. Asimismo, hemos continuado con el Curso PECAL Serie 2000: Requisitos OTAN para Industrias de la Defensa, curso que año tras año siempre obtiene una muy buena calificación, desde que el año 2004 lo pusieramos en marcha.

Formación a distancia

A lo largo de 2011 hemos seguido trabajando con los 17 programas de formación a distancia que ofertamos. El éxito de esta modalidad se sustenta en una plataforma virtual desarrollada para cada uno de los programas que, este año, ha continuado con un alto nivel de aceptación por parte de los alumnos, ya que facilita el intercambio de información con tutores y resto de participantes en cada acción formativa.

Formación en empresa

Esta modalidad sigue siendo una de las estrategias formativas por las que cada vez más organizaciones apuestan, porque les permite integrar y canalizar el programa de formación a las necesidades de su organización.

Este año hemos impartido un Plan de Formación y Certificación como Gestor de Calidad en el Sector Sanitario, diseñado de forma específica para los profesionales del Ministerio de Sanidad y Consumo. Asimismo, hemos firmado un acuerdo con el Club Asturiano de Calidad con el fin de fomentar la formación a distancia.

Formación 'online'

Como novedad de nuestro Centro de Formación, este año hemos puesto en marcha un curso con metodología *online*. Éste ha sido diseñado para difundir la importancia que tiene un sistema de gestión de la calidad como herramienta para mejorar el funcionamiento de la organización y aumentar la satisfacción de sus clientes.



El curso utiliza los criterios pedagógicos más novedosos, por lo que se resulta un curso interactivo y muy atractivo para el usuario, de tal forma que se potencia su motivación en el estudio de esta materia.

Proyecto de formación subvencionada

Hemos continuado con el 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 10 seminarios relacionados con la Gestión Ambiental en diferentes ciudades españolas.

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 según su esquema armonizado, y la única entidad certificadora de personas acreditada por ENAC, según la Norma ISO 17024, para certificar a profesionales en calidad y medio ambiente.

La certificación asegura que una persona reúne las competencias, habilidades, formación y experiencia necesarias para desempeñar su labor dentro de la organización.

Durante 2011, el CERPER ha realizado 12 evaluaciones y ha emitido 327 certificados de los ámbitos de certificación.

De todos los ámbitos en los que operamos, es reseñable la modificación de los esquemas de medio ambiente, lo que ha supuesto la incorporación de más de 70 preguntas a la base de datos de preguntas en este ámbito.

Para mantener una comunicación global y constante entre todos los profesionales certificados, tenemos el Boletín CERPER. Este envío trimestral incluye novedades normativas, noticias y eventos de interés, así como actividades de formación y de actualización de conocimiento, válidas a la hora de la recertificación.

Además, el CERPER dispone de una bolsa de empleo que pone en contacto a empresas que ofertan puestos en las áreas de calidad y medio ambiente y personas certificadas.

A nivel europeo, en nuestra colaboración con la EOQ, hemos continuado con las labores de emisión, registro y gestión de los certificados de esta entidad. En total se han registrado y enviado 4.017 certificados a 14 entidades europeas de certificación de personas.

Esta gestión que realizamos ha sido valorada satisfactoriamente por los distintos agentes del PRU a nivel europeo, obteniendo una puntuación de 9,4 sobre 10.

Asimismo, hemos colaborado con el registro público de profesionales certificados por la EOQ, concretamente, participando en la actualización mensual del citado registro. Y, también, hemos participado activamente, a través de Enrique Marco, Gerente de Operaciones de la AEC, en los grupos de trabajo y Comités europeos, entorno en el que ostenta el cargo de Chairman del Personnel Register Unit.

Certificados gestionados por el CERPER

Calidad

- Auditor de Calidad
- Gestor de los Sistemas de la Calidad
- Técnico en Gestión de la Calidad

Medio Ambiente

- Auditor los Sistemas de Gestión Ambiental
- Gestor de los Sistemas de Gestión Ambiental

Innovación

- Gestor de la Innovación AEC

Seguridad Alimentaria

- Auditor de Seguridad Alimentaria
- Gestor de Seguridad Alimentaria

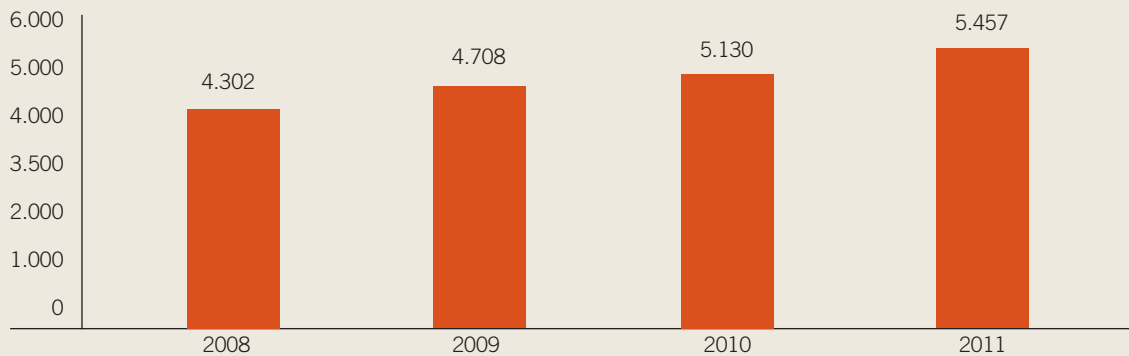
Gestión Integrada

- Gestor de Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y PRL

Sectores específicos

- Gestor de los Sistemas de la Calidad en la Administración Pública
- Gestor de los Sistemas de la Calidad en el Sector Servicios
- Gestor de los Sistemas de la Calidad en el Sector Sanitario

Evolución anual acumulada de la certificación de profesionales



Información

Servicio de información, atención
y resolución de consultas técnicas

Este servicio es una fuente de información y una herramienta de apoyo para la implantación, mantenimiento y mejora de la gestión en

las organizaciones de nuestros grupos de interés. En 2011 se han resuelto un total de 654 consultas, de las que un 90% han sido resueltas en menos de cinco días.

La información solicitada por los usuarios 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.

Centro
Nacional
de
información
de
la Calidad
CNIC

Más que una respuesta

Distribución de consultas técnicas por temas



Publicaciones

En 2011 hemos editado la publicación titulada *Guía para la motivación y comunicación ambiental en la empresa*. Esta obra ha sido elaborada por el Comité de Medio Ambiente, se trata de una publicación digital y gratuita, que está disponible en la web de la AEC.

Otro aspecto de este servicio ha sido la elaboración de un nuevo dossier comercial, en formato digital y disponible en nuestra web, en el que figuran las referencias de las publicaciones a la venta.

Como cada año, realizamos un *ranking* para conocer qué publicaciones, de nuestro amplio

catálogo, son las más demandadas por nuestros grupos de interés con el fin de conocer qué temas interesan más.

Las publicaciones con mayores ventas han sido:

- *Guía para la gestión de quejas y reclamaciones.*
- *Seis Sigma: un antídoto para la crisis.*
- *Herramientas para la calidad.*
- *Cómo medir la satisfacción del cliente.*
- *Estadística práctica aplicada a la calidad.*
- *Seis Sigma desde la praxis. Experiencias concretas de empresas españolas.*
- *Auditorías de proceso.*

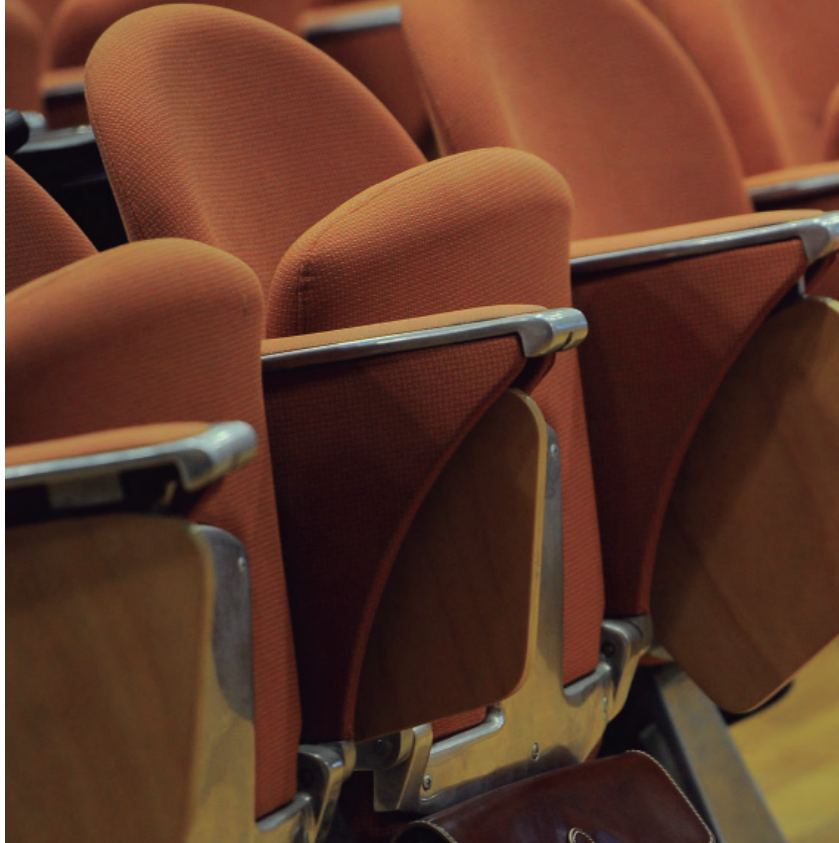
Respecto a las áreas temáticas más demandadas, Seis Sigma, Herramientas para la calidad y aquéllas que abordan las relaciones con los clientes han sido las más solicitadas.

Además de conocer qué temas son los que más interesan, también otorgamos mucha importancia a saber la opinión de nuestros clientes, por lo que realizamos una encuesta de nuestro servicio. Así, esta área ha sido valorada satisfactoriamente, obteniendo un 8,55 sobre 10, el servicio global, y el 100% de los clientes que han contestado la encuesta recomendaría nuestro servicio.

Por otro lado, también conocemos cuál es el perfil del comprador de las publicaciones de la AEC, que es un gestor de sistemas perteneciente a una PYME del sector industrial o de servicios.

Asimismo, ponemos a disposición de nuestros asociados 4.374 referencias bibliográficas y un fondo documental de 1.682 publicaciones.

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 con lemas sobre



calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

Elaboración de estudios, buenas prácticas e intercambio de experiencias

Estudio de Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Educativo

La AEC, con el apoyo del Ministerio de Trabajo e Inmigración, dentro de su convocatoria de subvenciones dirigida a las actividades de promoción de la economía social, de la responsabilidad social de las empresas y del trabajo autónomo, y junto con la colaboración de CECAP y el Comité de Educación y Formación de la AEC, ha realizado un estudio sobre Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Educativo.



Este estudio ha consistido en la realización de diagnósticos *on line* sobre Responsabilidad Social Empresarial, dirigidos a organizaciones del sector educativo y ubicadas en todo el territorio nacional. En el proyecto han participado 129 organizaciones, desde colegios, centros universitarios, centros de formación profesional, centros de formación profesional para el empleo, escuelas de idiomas y de oposiciones, y ubicadas en todas las provincias españolas, excepto Ceuta y Melilla.

A través de este informe se ha podido conocer el estado del sector educativo en relación con la implantación de los principios de Responsabilidad Social Empresarial. Asimismo, las organizaciones participantes obtuvieron un informe de conclusiones gratuito en el que se indicaban

las recomendaciones a seguir en materia de Responsabilidad Social Empresarial y los resultados obtenidos en comparación con otras empresas del sector participantes también en el proyecto.

Summer Workshop sobre gestión por procesos

En 2011, hemos organizado un taller de verano, “Summer Workshop”, sobre buenas prácticas en la gestión por procesos para dar respuesta a la gran importancia que la implantación y el desarrollo de la gestión ha adquirido en las organizaciones.

El taller estaba compuesto por un total de cuatro sesiones, en las que las cuatro empresas participantes compartían su experiencia en la gestión por procesos, pero sobre todo aprendían las unas de las otras. Concretamente, la temática de cada una de estas sesiones ha sido: Identificación de los Procesos y sus interacciones, Diseño de los Procesos, Medida de los Procesos y Mejora de los Procesos.

Estudio “Benchmarking RSC”

La AEC realizaba, igualmente, entre los meses de febrero y de junio de 2011, el estudio

“Benchmarking RSC”. Este completo y actual informe muestra una referencia comparativa para las empresas, a través de la cual se pueden analizar los distintos modelos de gestión de RSC, permitiendo así a cada organización aprender de las experiencias de otras y adoptar el modelo que mejor se adapte a sus necesidades y características.

El estudio ha contado con la participación de un total de 26 empresas: Abengoa, Acciona, Adif, Aena, Banco Popular, Caja Madrid, Caja Navarra, Cemex España, CLH, El Corte Inglés, Enagás, Endesa, Ferrovial, Gamesa, Gas Natural Fenosa, General Electric, Grupo Cortefiel, Iberia LAE Operadora, Ikea Ibérica, Indra, MRW, REE, Repsol YPF, Sol Meliá, Telefónica y Vodafone España.

Nuestros canales de comunicación

Revista ‘CALIDAD’

La revista *Calidad* se ha convertido y afianzado como el referente indispensable para estar al día en los diferentes ámbitos del mundo de la gestión. Para ello, cada uno de sus cuatro números anuales aborda de forma monográfica una temática determinada.



De esta manera, en este 2011, “Reinventar la gestión, ideas para superar la crisis”; “La gestión por procesos” y “Ganar la lealtad del cliente en el número” han sido tres de los títulos monográficos con los que ha salido nuestra revista.



Como excepción, este año el número correspondiente a los meses de abril-junio (nº II) no se dedicó a ninguna área de la calidad o gestión, sino que fue una edición especial centrada en la celebración de nuestro 50 Aniversario

en la que hacíamos un detallado repaso de nuestra historia.

Mención especial dentro de este apartado merece el Consejo Editorial de la revista, encargado de seleccionar y evaluar contenidos en función de las necesidades y demandas de nuestros grupos de interés.

Este Consejo está compuesto por Ricardo Castella (Presidente del Comité Asesor), Palmira López-Fresno (Vicepresidenta de la AEC), Enrique Marco (Gerente de Operaciones de la AEC), Antonio Muñoz (Subdirector General de Calidad y Seguridad Industrial del Ministerio de Industria), Ramón Robles (Director de Calidad del Grupo SGS España), y Miguel Udaondo (Vicepresidente Primero de la AEC).

Aproximadamente el 70% de los contenidos de la revista proviene de aportaciones de los vocales de nuestros Comités, siempre comprometidos con las actividades de la AEC, así como de otros grupos de interés de la Asociación.

Gracias a todas estas aportaciones se consigue que la revista *Calidad* sea una de las publicaciones de mayor relevancia de nuestro sector. Por un lado, por su carácter divulgativo y, por otro, por ser la carta ideal de



presentación de las actividades que desarrolla la AEC.

Entre los contenidos de este año aparecidos en nuestra revista, destacamos la entrevista realizada al Profesor Yohi Akao, fundador del Quality Function Deployment (QFD).

Página web

Nuestra web es otro de los canales con el que nos acercamos, tanto a nuestros asociados y vocales de Comités como a otros grupos de interés. Gracias a la adaptación a la tecnología 2.0, nuestra web se sigue consolidando como una plataforma de intercambio de información.

Asimismo, nuestra web, gracias a su actualización de manera constante, nos permite mostrar

todas y cada una de las actividades y servicios de la entidad. Por otro lado y debido a la presencia, cada vez mayor, de la AEC en las redes sociales, nuestra web es el apoyo perfecto a estas redes como complemento a la información que ofrecemos a través de éstas.

Centro de Conocimiento

Este espacio virtual, que ha cumplido un año en 2011, facilita el acceso a los usuarios de nuestra web a una gran variedad de información y documentos sobre todas las disciplinas de gestión. Este año este espacio ha incrementado el volumen de conceptos y documentos recogidos, hasta recopilar más de 300.

Este Centro cuenta con una navegación organizada en torno a las siguientes etiquetas: Auditoría, Calidad, Gestión de Riesgos, Gestión TIC, Gestión del conocimiento, Habilidades Directivas, Herramientas, Infraestructura, Innovación, Integración de Sistemas de gestión, Medio Ambiente, Premios, PRL, RSE, Seguridad Alimentaria y Seguridad de la Información.





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, jornadas, congresos, normativa, subvenciones o bibliografía, entre otras.

Redes Sociales

En la actualidad, la AEC está realizando una apuesta muy fuerte por las redes sociales. Gracias a

LinkedIn, Twitter, YouTube, Facebook o Google+, se ha abierto un horizonte nuevo que nos permite hacer llegar nuestra propuesta de Misión, Visión y Valores a todos nuestros grupos de interés.

Hemos diseñado unos mecanismos de comunicación continua para reforzar y fomentar un diálogo más próximo y continuo con nuestros asociados y el resto de profesionales del ámbito de la gestión. Del mismo modo, gracias a este nuevo canal podemos conocer de primera mano la opinión que tienen los usuarios de nuestros servicios.



UN ANIVERSARIO MUY ESPECIAL: 50 AÑOS APORTANDO VALOR

La Asociación Española para la Calidad ha celebrado durante 2011 el 50 Aniversario de su fundación.

La conmemoración se iniciaba el 27 de enero, cuando SAR el Príncipe de Asturias recibía en audiencia a una representación de la AEC, formada por la Directiva de la Asociación y los vocales del Consejo Nacional de la AEC, ahora Junta Directiva.

Otra de las actividades fue la edición de un número especial de nuestra revista *Calidad*. En este número se recogía nuestra historia y anécdotas, nuestros hitos más importantes, así como los testimonios de aquellas personas e instituciones que han sido relevantes para la AEC. Para ello, contamos con la participación de destacados profesionales del panorama nacional e internacional, que han colaborado con nuestra entidad a lo largo de su historia.

Asimismo, el día 19 de mayo la entidad celebraba un acto cuyo objetivo era rendir homenaje a todos los profesionales que a lo largo de los 50 años de vida de la Asociación han convertido a ésta en una organización de referencia en el mundo de la gestión.

En el marco de esta celebración, Alberto Urriaga, Miembro de Honor de la AEC, presentó la edición especial de la revista *Calidad* con motivo de este aniversario de oro. En su exposición, Urriaga, como Coordinador de esta edición especial, tuvo





además unas palabras de reconocimiento por la buena labor desarrollada por el Comité Asesor y por los distintos miembros del equipo de la AEC en la elaboración de este número especial.

Además, este entrañable acto contó con la intervención de los que han sido los tres últimos Presidentes de la entidad en las últimas décadas: Manuel Blanco (Presidente de 1997 a 1999), Jaime Lloret (Presidente de 2002 a 2008) y Armando Veganzones (Presidente de 1999 a 2002, y de 2008 a la actualidad).



Grupos de interés

ASOCIADOS

2011 ha sido un año en el que de nuevo hemos vivido una bajada en el número de miembros colectivos e individuales. La situación desfavorable que nos viene afectando a todos y la aplicación de una rigurosa política de morosidad han propiciado este descenso.

Sin embargo, la AEC no olvida su compromiso de seguir siendo un foro de intercambio de experiencias en el que pequeñas, medianas y grandes empresas pueden aprender mucho unas de otras.

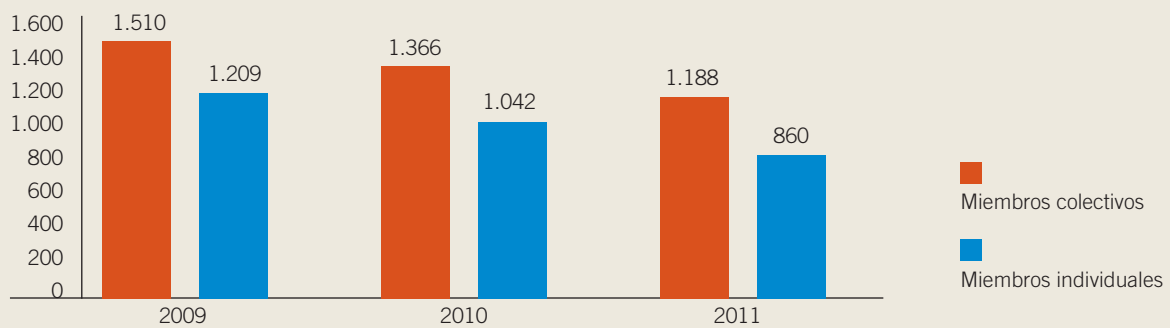
Dado que de forma habitual son las organizaciones de menor tamaño las que cuentan con dificultades para comenzar nuevos proyectos, para conocer las novedades beneficiosas que elevan su competitividad y para adaptarse a las

innovaciones hemos querido ayudarlas a afrontar el futuro con la mayor efectividad y, por supuesto, con mayor sostenibilidad.

Por ello, dentro de nuestros grupos de socios, hemos creado su propio apartado, en el que, con una tarifa especial de asociado que incluye a aquellas empresas de hasta 20 empleados, puedan acceder a todas las ventajas que supone el pertenecer a la Asociación. Somos conscientes de que esta apuesta supondrá para nuestra entidad una disminución de los ingresos obtenidos a través de las cuotas, pero creemos firmemente que en estos momentos de condiciones económicas tan adversas, ésta debe ser la política de una organización como la AEC, siempre al servicio de la sociedad. Esta iniciativa fue aprobada en la Asamblea General de mayo de 2011, entrando en vigor en 2012.



Evolución de miembros colectivos e individuales (2009-2011)



EQUIPO

El capital humano de la AEC es otro de los motores de nuestra Asociación. Su trabajo diario y su compromiso con nuestra Misión, Visión y Valores han sido actitudes fundamentales para que la AEC se haya consolidado como una organización capaz de aportar valor a las organizaciones de nuestro tejido empresarial, tal y como ha rezado el lema de nuestro 50 Aniversario.

Somos conscientes de que el prestigio y el posicionamiento adquirido por nuestra entidad se debe, en parte, a los 31 empleados, quienes

han apostado por vincular su desarrollo profesional a nuestro modelo de gestión. Además, como fruto de esta relación, para la AEC la gestión de su equipo adquiere un carácter estratégico para desarrollar y retener el talento de nuestros profesionales.

En este sentido, nuestro modelo de gestión del capital humano tiene como piedra angular un firme compromiso con nuestros profesionales y, en torno a ésta, se desarrollan una serie de ejes: atracción y retención del talento, desarrollo profesional, formación, seguridad y salud, diversidad e igualdad, flexibilidad y conciliación o comunicación.



Poseemos un proceso de gestión de nuestros recursos humanos que nos permite la captación y selección de candidatos, así como el desarrollo profesional y retención de los miembros de nuestro equipo, ofreciéndoles un plan formativo constante.

La AEC ofrece un amplio abanico de actividades que permiten la transformación de nuestros empleados, tanto a nivel personal como profesional. Entre ellas, destacamos la formación constante, la gestión del talento, gracias a la adquisición de habilidades de gestión y liderazgo y, sobre todo, el intercambio de experiencias. El equipo de la AEC tiene la oportunidad de participar de forma activa en eventos, tales como conferencias, seminarios, congresos y jornadas, que les permitan ampliar el desarrollo de sus capacidades.

De esta forma, a lo largo de 2011, el 100% de nuestro equipo ha recibido formación relacionada con su desempeño profesional. Concretamente, se han programado 630 horas de formación, lo que representa una media de 20,32 horas por trabajador.

Para la AEC es fundamental crear un plan de carrera enriquecedor para su equipo, en el que se reconozcan y desarrollen los méritos, de una forma definida y estructurada en categorías

profesionales, recogidas en las fichas de trabajo de cada empleado. Asimismo, tenemos un modelo de trabajo basado en una política de no discriminación y con una evaluación del desempeño y la promoción.

Dentro de este plan, merece la pena destacar que el 97% de la plantilla posee contrato indefinido. Además, para conocer la satisfacción de nuestro personal llevamos a cabo una encuesta de satisfacción realizada en el año 2010. En 2011 se han desarrollado las acciones derivadas de esta encuesta, y se ha puesto en marcha un estudio para dar mayor flexibilidad en la toma de los días de vacaciones, una mejora de las instalaciones, así como una evaluación de los riesgos laborales.

**Denominación del área
y número de personas**

Denominación del área	Nº de personas
Dirección General	1
Gerente Operaciones	1
Administración y Personal	5
Calidad y Medio Ambiente	1
Centro de Formación	5
CERPER	2
CNIC	2
Comunicación	2
Difusión	5
Tecnologías de la Información	3
Secretaría General	4

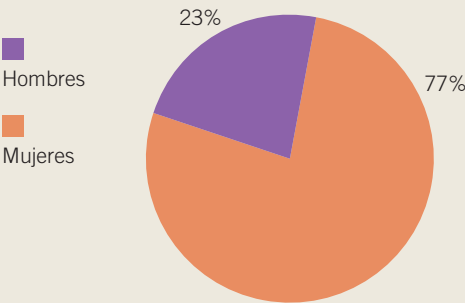
Nuestro compromiso con el equipo también abarca la premisa de crear y mantener un entorno laboral seguro. Esta premisa se sustenta en que poseemos un sistema de gestión basado en la norma OHSAS 18001:2007. Además, hemos establecido una política de seguridad y salud laboral, basada en la evaluación, prevención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

Por otro lado, con el objetivo de velar por la salud de todos los profesionales, hemos puesto a disposición de los empleados un servicio médico privado. En total son 27 las personas que están disfrutando de este seguro.

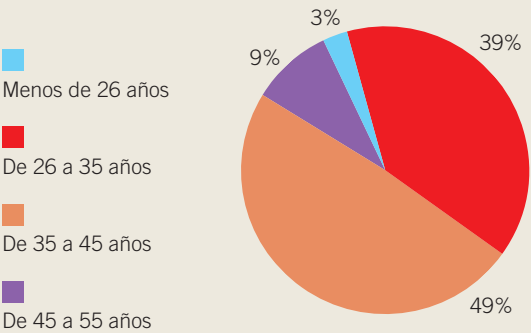
La AEC es consciente de la importancia que tiene la conciliación de la vida profesional y personal como medida que ayuda a retener el talento dentro de la Asociación. Por esa razón, tenemos un programa con iniciativas que aportan facilidades para la conciliación, al que, en 2011, se ha acogido un 10% de la plantilla.

Todo este plan de gestión de nuestro equipo no sería posible sin el eje, casi fundamental, de la comunicación bidireccional. Este eje permite a la organización transmitir las líneas y directrices en las que deben trabajar y fijar objetivos y acciones, pero sobre todo garantiza que los empleados puedan transmitir sus expectativas a la Dirección.

Distribución de la plantilla por sexo



Distribución de la plantilla por edad



COLABORADORES

Profesionales

Vocales de Comités

Nuestros Comités se han consolidado como uno de los motores de la dinámica de la Asociación. En los 22 Comités que conforman la AEC participan 758 vocales, profesionales de diversos ámbitos de actividad, con la finalidad de estudiar y mejorar el sector o sectores en los que desarrollan su actividad a través del intercambio de iniciativas, conocimientos y experiencias.

Presidentes de Comités

Presidentes de Comités en el año 2011

Comité de Administraciones Públicas

Manuela Piqueras Cea
Ayuntamiento de Alcobendas

Comité Agroalimentario

Pendiente de elección a fecha 31 de diciembre de 2011

Comité Asesor

Ricardo Castella Zaragoza

Comité de Atención a las Personas con Dependencia

Pendiente de elección a fecha 31 de diciembre de 2011

Comité de Automoción

Laureano Padilla Jurado

Comité de Confiabilidad

Antonio José Fernández Pérez
Iberdrola Ingeniería y Construcción

Comité de Construcción

Enrique Carrasco Ruiz de la Fuente

Comité de Educación y Formación

Pedro Luis Iglesias Vázquez
Institución Educativa SEK

Comité de Entidades de Certificación

Enrique Quejido Martín
Bureau Veritas España

Comité de Entidades Financieras

Silvia Hernández Tejero
Banesto

Comité de Gestión del Conocimiento

Francisco Javier Domínguez González
Asecal

Comité de Gestión Sostenible

José Antonio Neira Rodríguez
AGT

Comité de Industrias Energéticas

Josep Grau Guinart
Endesa Red

**Comité de Industrias y Servicios
para la Defensa**

Antonio Martínez Palazón
Indra Sistemas

Comité de Medio Ambiente

Begoña Beltrán Morey
Grupo Innova

Comité de Metrología

José Luis Ortiz Alías
EADS-CASA–Cassidian

Comité de Participación y Mejora

José Antonio Nuel Chavarrías
TMB

Comité de Salud

Pilar Centeno de la Torre
IASA

Comité de Servicios

Palmira López-Fresno

**Comité de Sistemas y las Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones**

Ramiro Carballo Gutiérrez
Gesein

Comité de Textil y Confección

Juan Antonio García Sorroche
Grupo Induyco

Comité de 6 Sigma

José Miguel Quintana Figueroa
Atlantic Copper

Comisión de Certificación del CERPER

En la composición de este órgano de gobierno 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.

En febrero de este año, la Junta Directiva ratificó a los miembros de esta Comisión, quedando de la siguiente manera:

Presidente de la Comisión de Certificación

- Pablo Culebras Sánchez.

Vicepresidente de la Comisión de Certificación

- José Manuel Corrales Llavona.

Representantes de la Junta Directiva

- Eugenio Colón Gaviño.
- Silvia Hernández Tejero.
- Ezequiel Hidalgo Prieto.
- Pedro Luis Iglesias Vázquez.
- Santiago López González.

Profesionales

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

Otras entidades

- Yolanda Andrés Rivero. AENOR.
- Trinidad Bausela Grajal. Anavam.
- José Manuel Corrales Llavona. Tecnatom.
- Enrique Marco Martín. AEC.
- Rodolfo Rodríguez Juárez. CERTIAEND.

Empresas

- Juan Antonio Blanco Gómez. AENA.
- Wolfram Dümmler. Robert Bosch.
- Luis Giménez-Cassina. Iberia.
- M^a Jesús Martín Gómez. Gas Natural Fenosa.
- José Luis Vallejo Sanz. Telefónica.

Representante de la Administración

- Pendiente de elección.

Representante de la AEC

- Marta Villanueva Fernández. Directora General de la AEC.

Secretaria de la Comisión

- Diana Tallo Piquer. Directora del CERPER.

Evaluadores CERPER

Éstos son los encargados de examinar la competencia técnica de los candidatos a la certificación de profesionales. Para su selección, actualmente contamos con un total de 24 evaluadores, se ha tenido en cuenta su experiencia profesional y su cualificación académica y humana.

Profesores del Centro de Formación

La AEC cuenta con 90 docentes que, durante la impartición de los cursos, son evaluados por los alumnos a través de una encuesta. En 2011, han recibido una puntuación media de 8,5 sobre 10.

Otros colaboradores

Asimismo, 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 250 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 Asamblea General de la Asociación puede conceder, a propuesta de la Junta Directiva, las distinciones de Miembro de Honor y Miembro Distinguido a aquellos miembros individuales o a representantes de un miembro colectivo que, por los relevantes servicios prestados a la AEC o por su destacado prestigio, se hagan acreedores de tal distinción.

Miembros de Honor

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 Urtiaga de Vivar Frontelo
Juan Antonio Villaronte Martínez
Leonardo Villena Pardo

Miembros Distinguidos

Vicente Aguilera Ribota
José Eugenio Aguirre Castaños
Luis Almerich Padró
Vicente Bensusan Cantó
Concepción Blanco Jiménez
Clementina Bravo Pérez
Ignacio Burón Arias
Juan de Dios Calatrava Requena
José Calavera Ruiz
Joaquín Candela Puig
Javier Carro de Vicente Portela
Rafael Carvajal Raggio
José Luis Castellano Miranda
Eleazar Cerezo Arribas
José Ángel Cerrolaza Asenjo
Luis Ciria Corvinos
Juan José Cubero Marín
Julián Cuesta Costero
Andrés Dassi 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
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
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 Torrebaddella 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 Zaragüeta Brochardt

Acuerdos mantenidos con otras organizaciones

Uno de los compromisos de la AEC es participar de forma activa en el desarrollo de la mejora de la competitividad de las organizaciones y de nuestros grupos de interés.

Con el fin de fomentar la cultura de la calidad y la mejora de la gestión, así como promover una mejora continua en los procesos y un entorno

favorable, la AEC colabora con un buen número de instituciones, tanto privadas como públicas.

Administración Pública

- **Ayuntamiento de Alcobendas.** Organización de la Jornada sobre “Calidad: Aportando valor”.
- **Centro Español de Metrología (CEM).** Colabora para el diseño y puesta en marcha de la revista electrónica “e-medida”. Ambas entidades, a través de un Consejo Editor, coordinan su contenido y tendrán la responsabilidad de editar dos números al año.
- **ENAC.** La AEC, representada por la Directora General de la entidad, ha continuado en 2011 su participación en el Comité Permanente y en la Junta Directiva de ENAC.
- **Ministerio de Ciencia e Innovación.** Participó en la organización de la Cumbre de Gestión Sostenible 2011.
- **Ministerio de Defensa y la Dirección General de Armamento y Material.** Asistencia Técnica al Área de Inspecciones Industriales en el Marco del Esquema PECAL/AQAP Serie 2000. Concretamente, la AEC ha realizado: la revisión de expedientes de auditorías, basándose en las normas PECAL; revisión de solicitudes de cualificación como auditores para actuar en el esquema de certificación para las industrias y

servicios para la Defensa, y apoyo como secretaria de los grupos de trabajo creados en el ámbito del esquema de certificación del Ministerio de Defensa.

Asimismo, este Ministerio ha participado activamente en dos de nuestras jornadas. Una sobre la gestión del negocio del esquema PECAL/AQAP y otra sobre la gestión de riesgos.

- **Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.** Ha participado en la Jornada de Contribución de la Certificación a la situación económica actual y el Día Mundial de la Calidad.

Otras instituciones

- **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 de la Junta Directiva de la AEC a través de Avelino Brito Marquina, Director General 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, exmiembro de la Comisión Ejecutiva de la AEC. También



la Asociación participa en varios grupos de trabajo de desarrollo de normativa de interés.

- **Asociación Española de Empresas Tecnológicas de Defensa, Aeronáutica y Espacio (TEDAE).** La Asociación lleva a cabo actividades relacionadas con la Gestión del Esquema de Certificación Aeroespacial. Concretamente, la AEC ha realizado la revisión de expedientes de auditorías basándose en las normas de la familia EN 9100; revisión de solicitudes de autenticación de auditores para actuar en el esquema de certificación; resolución de consultas formuladas por las empresas y entidades de certificación integrantes del esquema, y apoyo como secretaria de los grupos de trabajo creados en el ámbito de TEDAE.
- **Bat Spain Arquitectura.** Asesoramiento para la implantación de su sistema de gestión de calidad y medio ambiente conforme a las normas UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 14001:2004.
- **Business Continuity Management (BSCM).** Colaboración con nuestra entidad en la prestación de servicios en cuanto al transporte, gestión y custodia de soportes magnéticos.
- **Colegio Oficial de Físicos.** Ambas entidades acuerdan constituir un marco estable de cooperación en el campo de la calidad, el medio ambiente y la responsabilidad social en cuanto a formación, difusión, promoción de buenas prácticas y actividades en la gestión de calidad y asesoramiento mutuo en cuestiones relacionadas con la actividad de ambas entidades.
- **Confederación Española de Empresas de Formación (CECAP).** Establecimiento de un acuerdo para fomentar la implantación de estrategias y sistemas de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones del sector educativo.
- **Enresa y la cátedra de Medio Ambiente-Enresa de la Universidad de Córdoba.** Este acuerdo tiene como objeto contribuir a la mejora de la competitividad del tejido productivo del entorno de El Cabril (Córdoba), a través de la incorporación de Sistemas de Gestión Empresarial.
- **EOQ (European Organization for Quality).** Durante 2011, el Gerente de Operaciones de la Asociación, Enrique Marco Martín, 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 Martín 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 2011 del Premio Iberoamericano



de la Calidad en la selección de los evaluadores y coordinadores internacionales que presentaron su candidatura al premio.

- **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.
- **Instituto Psiquiátrico José Germain.** Hemos continuado con la labor de asesoramiento en el ámbito de la gestión de los procesos de dicha organización. El apoyo prestado por la AEC se ha orientado a dos actividades. Por un lado, el rediseño de dos de sus procesos, así como la mejora de otro proceso.
- **Madrid Excelente.** La AEC ha colaborado en el IV Congreso Internacional de Excelencia Empresarial como *partner* de la Comunidad de Madrid para promover y difundir la cultura de la excelencia y calidad en gestión empresarial. Asimismo, 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. Por otro lado, colabora como miembro del jurado de los

Premios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes.

- **Renfe Mercancías y las sociedades comercializadoras.** Hemos proseguido con las actividades para la mejora de la gestión integrada de esta organización. Concretamente, en 2011, se ha realizado la auditoría de la certificación del sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente de las tres sociedades creadas por Renfe Mercancías para comercializar los servicios de transporte por ferrocarril. En concreto, se ha dado apoyo a Contren, Multi e Irion para que implanten y certifiquen sus sistemas de gestión de calidad y medio ambiente de acuerdo a las normas ISO 9001 e ISO 14001, a partir de la identificación de su mapa de procesos y la realización del diseño de sus procesos de trabajo (de gestión).
- **Unión de Asociaciones de Ingenieros Técnicos Industriales de España (UAITIE).** Colaboración con el fin de impulsar diversas actuaciones encaminadas al desarrollo de un esquema de certificación relativo a los profesionales que llevan a cabo trabajos en líneas de alta tensión.
- **Universidad Pontificia Comillas.** Ambas entidades trabajaron para crear un marco estable de cooperación en el campo de la calidad, el medio ambiente y la responsabilidad social en cuanto a formación y difusión, promocionando las buenas prácticas en la gestión de calidad para la transferencia de conocimientos.



Colaboración en distintos premios que fomentan las buenas prácticas

Este año, la AEC ha participado como vocal en el jurado de distintos premios impulsados por diferentes organizaciones, como:

- Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos 2010. Agencia de Evaluación y Calidad. Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.
- V Edición Premios Madrid Excelente a la confianza de los clientes.
- Premios Impulso a la Gestión Empresarial Innovadora 2011. Gobierno del Principado de Asturias. IDEPA.
- V Concurso de Participación para la Innovación y la Excelencia en la Gestión de ADIF.

Nuestra cultura del reconocimiento

Conscientes de la importancia que tiene la motivación de los profesionales y de las organizaciones que de forma habitual se relacionan con la AEC y de su compromiso con nuestra Misión y Valores, nos gusta reconocer su trabajo y buena disposición.

Por esta razón y fieles a nuestra cultura de reconocimiento, hemos otorgado las siguientes distinciones:

Premio Líder en Calidad

La AEC, como representante nacional de la EOQ, ha hecho entrega del Premio Líder en Calidad dentro del marco de la celebración del Día Mundial de la Calidad. En esta ocasión se ha designado como “Líder en Calidad 2011” a Antonio Cobo, Director General de General Motors España, quien representará a España en el Premio European Quality Leader 2012.

Reconocimiento a la trayectoria profesional

Para celebrar y agradecer los logros y los esfuerzos de nuestros colaboradores, durante el desarrollo de la Asamblea General de la AEC, el día 19 de mayo de 2011, se llevó a cabo la entrega de dos distinciones. Una, a Mar Álamos, Responsable de la Secretaría de Comités, en reconocimiento a sus 20 años de compromiso y dedicación a la AEC. La otra distinción correspondió a Alberto Urriaga, que de esta forma fue designado como Presidente Honorífico del Comité Asesor.

Asimismo, en el transcurso de la jornada dedicada a la gestión de riesgos en el ámbito de la Defensa, celebrada el 17 de noviembre en Toledo, la AEC hizo entrega de dos reconocimientos, a Juan Ramón de Miguel Velasco y a José Luis Caparrós, por su gran labor y compromiso



demostrado con la calidad y con la AEC durante tantos años de su trayectoria profesional en el ámbito de la Defensa.

Premios Calidad TIC 2011

Estos premios tienen como objetivo el reconocimiento público a aquellas empresas, o instituciones, que hayan utilizado con éxito la estrategia de la calidad en los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, o hayan contribuido de manera innovadora y decisiva a la creación o implantación de buenas prácticas en el ámbito de las TIC para la mejora de la competitividad desde el punto de vista del negocio.

Estos galardones tienen dos modalidades, la de Mejora del negocio apoyada en el uso de las TIC y Mejores prácticas en la prestación de servicios TIC. Los ganadores en esta edición de 2011 han sido Indra Software Labs y Atos Spain, respectivamente.

Premios Confiabilidad 2011

Estos galardones reconocen los méritos de los ingenieros y licenciados que hayan realizado Tesis Doctorales, Proyectos de Fin de Carrera o Tesinas presentados entre los años 2009 y 2011, y cuyo contenido esté relacionado con la confiabilidad o

sus elementos constituyentes: fiabilidad, mantenibilidad, disponibilidad y seguridad.

Dentro de la modalidad de Tesis Doctorales, el premio correspondió a Juan Francisco Gómez Fernández, de la Escuela Superior de Ingenieros de la Universidad de Sevilla, con el trabajo “Marco de referencia para la gestión y evaluación del mantenimiento en redes de distribución de servicios”. En la modalidad de Proyectos Fin de Carrera/Tesinas, el premio recayó en Vicente Gutiérrez, de la ETS Ingeniería (ICAI) de la Universidad Pontificia Comillas con el trabajo “Previsión del estado de salud de un aerogenerador de un parque eólico en base a la información recogida en tiempo real de su operación para optimizar su Plan de mantenimiento”.

Reconocimiento del Comité de Confiabilidad

Durante la celebración del XIII Congreso de Confiabilidad, este Comité ha llevado a cabo un reconocimiento a Antonio Pérez Bayona por su labor en este ámbito de la ingeniería.

Premio al Comité del Año

Con el fin de reconocer el desarrollo de las actividades de nuestros 22 Comités y motivar a todos los vocales a continuar desarrollando su labor con el máximo entusiasmo y efectividad, la



AEC otorga anualmente el Premio al Comité del Año. Este año el galardón fue para el Comité de Industrias y Servicios para la Defensa. Asimismo, se entregaron dos reconocimientos honoríficos a los Comités de Entidades de Certificación y al de Medio Ambiente.

Entidades patrono

La relación de la AEC con otras organizaciones, que adquieren la designación de “entidad patrono”, es la de buscar el objetivo de estrechar lazos y encontrar vías de colaboración entre todas las organizaciones.

En esta relación, las entidades patrono asocian su imagen a la de la AEC y alinean sus esfuerzos y recursos para buscar vías de promoción y difusión de los principios de la calidad, el desarrollo sostenible, la innovación o la responsabilidad social, entre otras áreas de gestión.

La AEC ha contado en 2011 con un total de cuatro entidades patronato: AENA, AENOR, Fundación Enresa y Renfe.



Proveedores

En la AEC, para promover la cultura de la calidad y la mejora de la gestión, necesitamos contar con una cualificada y eficiente red de proveedores. Por eso nos preocupamos de llevar a cabo una evaluación de los mismos, como refleja nuestro sistema de gestión, que cuenta con un procedimiento de homologación de proveedores, a través del cual se establecen las bases y criterios generales para la evaluación y calificación de los mismos.

Nuestro procedimiento de homologación y gestión de proveedores, en el que 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, persigue el objetivo de afirmar que la Asociación trabaja con organizaciones que comparten nuestro compromiso con la gestión sostenible. De esta manera, en 2011 hemos trabajado con 68 proveedores homologados, de los cuales un 8% cuenta con un certificado de calidad o medio ambiente.

Asimismo, para la evaluación de los proveedores se tiene en cuenta el impacto del producto suministrado en nuestras actividades, y la evaluación continua de los mismos se basa en la medición del comportamiento a través de las incidencias.

Líneas de estrategia y objetivos

PLAN DE ACCIÓN 2011

El Plan de Acción del año 2011 se ha basado en las líneas estratégicas aprobadas en el año 2009 para un periodo de tres años (2010-2012).

Las líneas estratégicas que rigen el Plan de Acción establecido para este año han sido:

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

En este 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 2011.

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).

El seguimiento y la revisión de los objetivos contenidos en el Plan de Acción se realizan en cada una de las reuniones de la Comisión de Calidad y Medio Ambiente.

El cumplimiento a 31 de diciembre de los objetivos definidos es del 94,4%, lo que se traduce en un cumplimiento de 14 objetivos sobre los 16 inicialmente planificados. A continuación se muestra la matriz resultante del plan de acción:

Plan de acción 2011

	A11	COMISIÓN EJECUTIVA	I	I	I	R	I	I	I	I	I
	A10	DIRECCIÓN GENERAL	R	I	R	R	R	I	R	I	I
	A9	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	I	A		A	R				
	A8	CNIC	I		R		R	R		R	
	A7	CONGRESOS	I	R		A	R				
	A6	COMUNICACIÓN	I	I	I	R	R		A		
	A5	CERPER	I						R		
	A4	CENTRO DE FORMACIÓN	I		I		R	R	A	R	R
	A3	ADMINISTRACIÓN Y RRHH	I								
	A2	CALIDAD, MEDIO AMBIENTE E INTERNACIONAL	R			R					
	A1	SECRETARÍA GENERAL (COMITÉS, ASOCIADOS Y SECRETARÍA)	I	R	R	R					
(A) GESTIÓN DEL TALENTO			ÁREAS OPERATIVAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS		OBJETIVOS LÍNEAS DE ACTUACIÓN						
(B) FOCO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS											
(C) GESTIÓN POR PRODUCTOS											
C	I		A1	GESTIÓN POR PROCESOS							
C	I	I	A2	DIFUSIÓN							
I	C	I	B1	ALIANZAS ESTRATÉGICAS							
I	C		B2	FOCO AL ASOCIADO							
I	C	I	B3	POSICIONAMIENTO EN REDES SOCIALES							
I	I	C	C1	PROYECTOS A MEDIDA							
		C	C2	NUOVO MODELO DE CERTIFICACIÓN PERSONAS							
I	I	C	C3	NUOVOS PRODUCTOS							
I	I	C	C4	COACHING EJECUTIVO							

Cumplimiento: 94,4%

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

Órganos de Gobierno

ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

En el transcurso de la Asamblea General Extraordinaria, celebrada el 19 de mayo de 2011, se aprobaba la modificación de los Estatutos. Y en la Asamblea Ordinaria se ratificó el Reglamento de Régimen Interior de la AEC.

Uno de los cambios principales introducidos ha sido la modificación de las denominaciones de los Órganos de Gobierno de la Asociación. De esta forma, el Consejo Nacional ha pasado a denominarse Junta Directiva y la Comisión Permanente ha pasado a ser la Comisión Ejecutiva.

La Asamblea General

Está integrada por todos los miembros de la Asociación, siendo su órgano supremo. Sus acuerdos, estatutariamente adoptados, son obligatorios para todos los asociados.

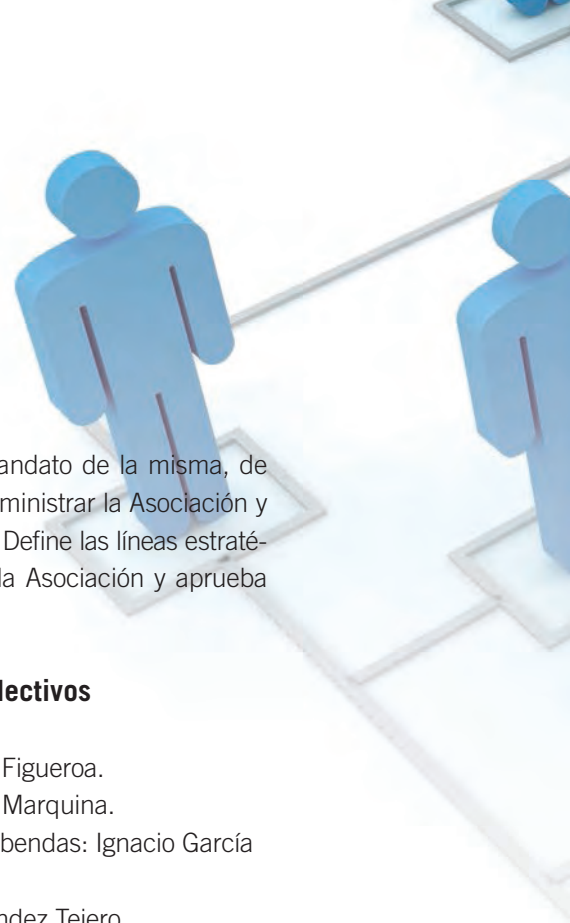
La Junta Directiva

Representa oficialmente y en todas las circunstancias a la Asamblea General de la Asociación

y está investida, por mandato de la misma, de plenos poderes para administrar la Asociación y gestionar su patrimonio. Define las líneas estratégicas de actuación de la Asociación y aprueba sus políticas y objetivos.

Colegio Miembros Colectivos

- AENA: Ignacio Iglesia Figueroa.
- AENOR: Avelino Brito Marquina.
- Ayuntamiento de Alcobendas: Ignacio García de Vinuesa.
- Banesto: Silvia Hernández Tejero.
- CIEMAT: Miguel Embid Segura (hasta el 14/03/11)/Amparo González Espartero.
- COATO: José Luis Hernández Costa.
- COBRA: Juan José Aciego Rabaneda.
- CEPESA: Ezequiel Hidalgo Prieto.
- CECAP: Pablo Castañón Fernández.
- EADS-CASA: Antonio Padín Alcorlo.
- Ericsson España: Eugenio Colón Gaviño.
- Gas Natural Fenosa: M^a Jesús Martín Gómez.
- Grupo SGS España: Ramón Robles Rodríguez.
- Human Management Systems: Fernando Sucunza Saldise.
- Iberia L. A. E.: Joaquín Rivera Ysasi-Ysasmendi.
- Indra Sistemas: Antonio Martínez Palazón.



- 
- INTA: Santiago López González.
 - Investigación y Análisis: Pilar Centeno de la Torre.
 - PSA Peugeot Citroën: Rafael Dávila.
 - Renfe Operadora: Francesc Romeu Martí.
 - Siemens: Goritza Zlatanova.

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

- Ricardo Castella Zaragoza: Presidente del Comité Asesor.
- Antonio José Fernández Pérez: Presidente del Comité de Confiabilidad.
- Pedro Iglesias Vázquez: Presidente del Comité de Educación.

Vocales de Libre Designación

- Rafael García Faure.

- Juan R. de Miguel Velasco: Ministerio de Defensa.
- Antonio Muñoz Muñoz: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (hasta 10/02/2011).

Comisión Ejecutiva de la Junta Directiva

Está constituida por el Presidente y los Vicepresidentes, propuestos por el propio Presidente y aceptados por la Junta Directiva, actuando por delegación de ésta en la toma de decisiones referidas al desarrollo de las actividades de la AEC. Como Secretario de este órgano, con voz, pero sin voto, interviene el Director General de la Asociación.

- Armando Veganzones Pérez: Presidente.
- Miguel Udaondo Durán: Vicepresidente Primero.
- Ignacio Iglesia Figueroa.
- Pedro Iglesias Vázquez.
- Palmira López-Fresno.
- Antonio Padín Alcorlo.

Secretaria: Marta Villanueva Fernández (Directora General).

Esta Comisión Ejecutiva cuenta además con la participación de Manuel Blanco Miguel en calidad de Asesor del Presidente.

Presencia en los medios de comunicación

En el año 2011 hemos continuado con la colaboración con diferentes medios, así como con una estrategia clara para dar a conocer nuestras actividades. Este año, nuestra Asociación ha tenido un total de 149 apariciones en diferentes medios, entre prensa escrita e información digital, dejando así patente la importancia de la AEC como referente dentro del mundo de la calidad y la gestión sostenible.





Indicadores de desempeño

MEMORIA ECONÓMICA

A continuación se muestra un extracto de las notas más significativas del ejercicio económico de 2011.

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 2011, es la siguiente:

Inmovilizado intangible	2.516,99 euros
Inmovilizado material	1.493.777,24 euros
Activos por impuesto diferido	104,91 euros
Total activo no corriente	1.496.399,14 euros

Activo corriente

La composición del saldo de dicho epígrafe, a 31 de diciembre de 2011, es la siguiente:

Existencias	5.218,25 euros
Deudores comerciales	106.925,02 euros
Inversiones financieras c/p	2.350.000,00 euros
Efectivo y otros activos líquidos	207.201,49 euros
Total activo corriente	2.669.344,76 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 2011. 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.

Efectivo 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 31/12/11	2.823.905,26 euros
Superávit 2011	172.161,90 euros
Total	2.996.067,16 euros

Pasivo corriente

El saldo que refleja este epígrafe, a 31 de diciembre de 2011, asciende a 1.169.676,74 euros. Todas las partidas que componen dicho saldo han sido consideradas deudas a corto plazo por tener un vencimiento inferior a 12 meses.

El 13 de septiembre de 2011 la entidad finalizó el pago del préstamo hipotecario que gravaba su inmueble.

Atendiendo al criterio de prudencia, dicho importe también recoge una partida como provisión 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 2011, 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 2011

Capítulos	Presupuesto 2011	Real 2011	Desviación %
1. Ingresos facturación	2.000.000,00	1.670.614,96	-16,47
2. Ingresos por cuotas	450.000,00	478.042,50	6,23
3. Ingresos financieros (C)	40.000,00	51.475,41	28,69
4. Otros ingresos explotación (C)	10.000,00	3.131,26	-68,69
TOTAL INGRESOS	2.500.000,00	2.203.264,13	-11,87
1. Trabajos realizados otras empresas	550.000,00	410.640,54	-25,34
2. Comidas y hoteles	100.000,00	120.085,38	20,09
3. Gastos del inmueble (A)	29.000,00	34.888,19	20,30
4. Mantenimiento y conservación (B)	31.000,00	36.667,18	18,28
5. Profesionales independientes	255.000,00	213.145,61	-16,41
6. Asesoramientos (C)	21.000,00	22.473,83	7,02
7. Mensajería	24.000,00	21.559,57	-10,17
8. Franqueo	45.000,00	45.107,08	0,24
9. Suscripciones (C)	16.500,00	18.749,68	13,63
10. Relaciones Públicas (C)	10.000,00	8.295,25	-17,05
11. Suministros (A)	8.000,00	9.103,48	13,79
12. Comunicación (B)	15.000,00	11.745,22	-21,70
13. Material de oficina (B)	5.000,00	4.397,25	-12,06
14. Desplazamientos del personal	32.000,00	29.340,97	-8,31
15. Sueldos y Salarios	920.000,00	946.402,66	2,87
16. S.S. cargo empresa	228.000,00	237.598,93	4,21
17. Otros gastos sociales (B)	20.000,00	17.246,46	-13,77
18. Gastos financieros (C)	3.500,00	7.884,69	125,28
19. Otros gastos explotación (C)	49.000,00	-352.130,90	-818,63
20. Tributos (C)	45.000,00	47.672,81	5,94
21. Dotación amortización inmovilizado (C)	85.000,00	64.241,75	-24,42
TOTAL GASTOS	2.492.000,00	1.955.115,63	-21,54
SUPERÁVIT/DÉFICIT	8.000,00	248.148,50	3.001,86

(a 31 de diciembre de 2011)

(A) Prorratio por m² de ocupación

(B) Prorratio por número de empleados

(C) Prorratio lineal (a partes iguales)

Balance de Situación
Ejercicio 2011

ACTIVO	Ejercicio 2011 AEC	Ejercicio 2010 AEC
ACTIVO NO CORRIENTE	1.496.399,14	1.578.236,34
Inmovilizado intangible	2.516,99	11.832,95
Inmovilizado material	1.493.777,24	1.545.095,85
Activos por impuesto diferido	104,91	21.307,54
ACTIVO CORRIENTE	2.669.344,76	3.150.360,16
Existencias	5.218,25	12.951,08
Deudores	106.925,02	184.554,66
Inversiones financieras c/p	2.350.000,00	922.144,95
Efectivo y otros activos líquidos	207.201,49	2.030.709,47
DÉFICIT	0,00	0,00
TOTAL ACTIVO	4.165.743,90	4.728.596,50

NETO Y PASIVO	Ejercicio 2011 AEC	Ejercicio 2010 AEC
FONDOS PROPIOS	2.823.905,26	2.815.921,19
PASIVO NO CORRIENTE	0,00	0,00
PASIVO CORRIENTE	1.169.676,74	1.904.691,24

SUPERÁVIT	172.161,90	7.984,07
TOTAL NETO Y PASIVO	4.165.743,90	4.728.596,50

Cuenta de Pérdidas y Ganancias
Ejercicio 2011

DEBE	Ejercicio 2011 AEC	Ejercicio 2010 AEC
Trabajos realizados	743.871,53	1.102.569,81
Variación existencias	2.016,59	11.578,41
Personal	1.201.248,05	1.190.839,19
Otros gastos explotación	290.756,26	287.616,94
Gastos financieros	8.627,33	8.700,09
Dotación amortizaciones	64.241,75	89.372,48
Variación provisiones	-472.903,55	-56.283,78
Gastos extraordinarios	3.755,07	11.993,87
Pérdidas de otros ejercicios	113.502,60	78.749,51
SUPERÁVIT ANTES DE IMPUESTOS	248.148,50	12.090,19
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	75.986,60	4.106,12
SUPERÁVIT DESPUÉS DE IMPUESTOS	172.161,90	7.984,07
TOTAL	2.203.264,13	2.737.226,71

HABER	Ejercicio 2011 AEC	Ejercicio 2010 AEC
Ingresos programas	30.000,00	353.649,98
Ingresos facturación	1.640.614,96	1.826.462,09
Ingresos cuotas	478.042,50	515.227,50
Ingresos financieros	51.475,41	34.247,16
Ingresos extraordinarios	3.131,26	7.639,98

PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS	0,00	0,00
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	0,00	0,00
PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS	0,00	0,00
TOTAL	2.203.264,13	2.737.226,71

Resultados económicos

		2011	2010	2009
EC ₁	INGRESOS TOTALES			
	Ingresos por facturación	1.640.614,96	1.826.462,09	2.025.972,10
	Ingresos por cuotas	478.042,50	515.227,50	524.395,50
	Ingresos financieros	51.475,41	34.247,16	40.601,52
	Subvenciones	30.000,00	353.649,98	236.659,90
EC ₂	TOTAL A PROVEEDORES	1.169.676,74	1.904.691,24	1.753.242,19
EC ₃	GASTOS DE PERSONAL	1.201.248,05	1.190.839,19	1.222.308,40
EC ₄	TOTAL IMPUESTOS PAGADOS	47.672,81	50.000,72	58.171,91

(a 31 de diciembre de 2011)

RESULTADOS SOCIALES Y AMBIENTALES

Proveedores

	2009	2010	2011
Número de proveedores activos	58	58	68
Porcentaje de proveedores nacionales	100%	100%	100%
Gasto total en proveedores	1.753.242,19	1.904.691,24	1.169.676,74

Material

	2009	2010	2011
Cartuchos de impresión (unidades)	23	19	18
Consumo de papel (folios A4)	237.000 folios	225.000 folios	151.000 folios
Consumo papel por persona	17,15 l/persona	16,29 l/persona	13,36 l/persona
Total de copias realizadas	308.106	228.283	200.788
Copias realizadas por persona (total)	8.108,05 copias/persona	6.917 copias /persona	6.477 copias/persona
Reciclaje de papel (nº de retiradas)	10 retiradas	9 retiradas	6 retiradas
Reciclaje de tóner	2	2	2
Fluorescentes	18	1	4

Consumo de energía

	2009	2010	2011
Consumo total de energía	67.233 kW/h	60.712 kW/h	57.379 kW/h
Consumo de energía por persona	1.771,46 kW/h persona	1.814,17 kW/h persona	1.836,49 kW/h persona

Datos de plantilla

Por sexo

	2009	2010	2011
Hombres	21%	21%	23%
Mujeres	79%	79%	77%

Por tramos de edad

	2009	2010	2011
Menos de 26 años	5,88%	3,13%	3%
De 26 a 35 años	58,83%	43,75%	39%
De 36 a 45 años	29,41%	46,87%	49%
De 45 a 55 años	5,88%	6,25%	9%
Edad media	33,8 años		36 años

Datos de plantilla

Por tipo de jornada			
	2009	2010	2011
Completa	97%	93,75%	96,77%
Parcial	3%	3,25%	3,23%
Por tipo de contrato			
	2009	2010	2011
Indefinido	100%	97%	97%
Temporal		3%	3%
Tasa de permanencia en años	8,22 años	9,47 años	10,71 años
Total de empleados	34	32	31

Indicadores de igualdad de oportunidades

	2009	2010	2011
Hombres en la Comisión de Calidad	36%	36%	50%
Mujeres en la Comisión de Calidad	64%	64%	50%
Hombres en la Junta Directiva	88%	88%	79%
Mujeres en la Junta Directiva	12%	12%	21%
Hombres en la Comisión Ejecutiva	75%	75%	75%
Mujeres en la Comisión Ejecutiva	25%	25%	25%

Indicadores de seguridad y salud

	2009	2010	2011
Bajas laborales/tasa de absentismo	1,35%	1,73%	3,59%
Seguro médico privado voluntario (% plantilla que lo adquiere)	91%	84%	87%
Revisiones médicas voluntarias (% plantilla que las realiza)	84%	78%	68%

Formación de la plantilla

	2009	2010	2011
Horas totales	1.189	662	630
Horas por empleado	35	21	20

Contenidos e indicadores de 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	4
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Plan de Acción 2011	50
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1. Nombre de la organización	Carta del Presidente y de la Directora General	4
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios	Nuestros servicios	14
2.3. Estructura operativa de la organización	Organización y responsabilidades de los Órganos de Gobierno	52
2.4. Localización de la sede principal	Contraportada	
2.5. Países en los que opera la organización	Acuerdos mantenidos con otras organizaciones	43
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Perfil de la AEC	8
2.7. Mercados servidos	Grupos de interés	34
2.8. Dimensiones de la organización	Nuestros servicios / Equipo	14 / 36
2.9. Cambios significativos de la organización	Carta del Presidente y de la Directora General	4
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	No recibidos	
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	4
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente	Alcance del Informe de Sostenibilidad	6
3.3. Ciclo de presentación de la memoria	Alcance del Informe de Sostenibilidad	6
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	4
3.6. Cobertura de la memoria	Carta del Presidente y de la Directora General	4
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Carta del Presidente y de la Directora General	4
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	Memoria Económica	56
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Plan de Acción 2011	50
3.10. Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	Carta del Presidente y de la Directora General	4

*Sólo aparecen reflejados aquellos indicadores de GRI que aplican a la entidad.

Indicador GRI	Apartado de la Memoria de Sostenibilidad	Páginas
3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores	Carta del Presidente y de la Directora General	4
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI		
3.12. Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Índice	2
VERIFICACIÓN		
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	No solicitada	
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	52
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	52
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	52
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Sistema de Gestión	11
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	52
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Organización y responsabilidades de los Órganos de Gobierno	52
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	Organización y responsabilidades de los Órganos de Gobierno	52
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	Carta del Presidente y de la Directora General / Misión, Visión y Valores Corporativos de nuestra Asociación / Código Ético de Conducta	4 / 9 / 10
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 2011	50
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	7 / 56

Indicador GRI	Apartado de la Memoria de Sostenibilidad	Páginas
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	Colaboradores	39
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca	Acuerdos mantenidos con otras organizaciones	43
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Grupos de interés	34
4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Código Ético / Grupos de interés	10 / 34
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	34
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	11
ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO	Indicadores de desempeño	56
5.1. Dimensión Económica Información sobre el enfoque de la gestión económica DESEMPEÑO ECONÓMICO EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos PRESENCIA EN EL MERCADO EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas		
	Memoria Económica	56

Indicador GRI	Apartado de la Memoria de Sostenibilidad	Páginas
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie	Memoria Económica	56
5.2. Dimensión ambiental Información sobre el enfoque de la gestión ambiental DESEMPEÑO AMBIENTAL MATERIALES EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen. EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados ENERGÍA EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias CAMBIO CLIMÁTICO EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante PRODUCTOS Y SERVICIOS EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Resultados sociales y ambientales	63

Indicador GRI	Apartado de la Memoria de Sostenibilidad	Páginas
GENERAL		
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Resultados sociales y ambientales	63
5.3. Desempeño social Prácticas laborales y ética en el trabajo		
EMPLEO		
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Equipo / Resultados sociales y ambientales	36 / 63
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.		
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal		
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES		
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Resultados sociales y ambientales	63
LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos		
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Equipo / Resultados sociales y ambientales	36 / 63
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región		
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves		
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos		
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado		
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales		

Indicador GRI	Apartado de la Memoria de Sostenibilidad	Páginas
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Equipo / Resultados sociales y ambientales	36 / 63
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad		
DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS		
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	0%	
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Proveedores	49
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	Equipo	36
NO DISCRIMINACIÓN		
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	No se han producido	
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS		
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Resultados sociales y ambientales	63
DESEMPEÑO DE SOCIEDAD		
COMUNIDAD		
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Memoria Económica	56
CORRUPCIÓN		
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción		
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización		
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción		

Indicador GRI	Apartado de la Memoria de Sostenibilidad	Páginas
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
S08 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Memoria Económica	56
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Sistema de Gestión	11
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente		
COMUNICACIONES DE <i>MARKETING</i>		
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o de adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de <i>marketing</i> , incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Alcance del Informe de Sostenibilidad	6
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de <i>marketing</i> , incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	<i>No se han producido</i>	
PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas relacionadas con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Sistema de Gestión	11

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



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