

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



Informe de Sostenibilidad 2012

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



ÍNDICE

CARTA DEL PRESIDENTE Y DE LA DIRECTORA GENERAL	4
ALCANCE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	6
PERFIL DE LA AEC	7
MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE LA AEC	8
Misión y visión	8
Política de la AEC	9
CÓDIGO ÉTICO	10
SISTEMA DE GESTIÓN	11
Quejas y reclamaciones	12
NUESTROS SERVICIOS	13
Comités	13
Congresos y Jornadas	16
Cumbre de Gestión Sostenible 2012	16
Día Mundial de la Calidad 2012	17
Formación	19
Formación presencial	19
Formación a distancia	20
Formación <i>online</i>	20
Formación bonificada a través de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo	21
Certificación de personas	21
Información	24
Servicio de Información, atención y resolución de consultas técnicas	24
Publicaciones	25
Canales de comunicación	26
GRUPOS DE INTERÉS	31
Asociados	31
Equipo	32
Colaboradores	36
Profesionales	36
– Vocales de Comités	36
– Presidentes de Comités en el año 2012	36
– Comisión de Certificación del CERPER	38

– Evaluadores CERPER	38
– Profesores del Centro de Formación	39
– Otros colaboradores	39
– Miembros de Honor y Distinguidos	39
Acuerdos mantenidos con otras organizaciones	41
– Administración Pública	41
– Otras instituciones	42
– Colaboración en distintos premios que fomentan las buenas prácticas	44
Nuestra cultura del reconocimiento	44
– Miembro Distinguido de la AEC	44
– Miembro Honorífico del Comité de Automoción	45
– Premio Líder en Calidad	45
– Reconocimiento del Comité de Confiabilidad	45
– Premio al Comité del Año	45
– Reconocimientos otorgados por el CERPER	46
Entidades Patrono	47
Proveedores	47
LÍNEAS DE ESTRATEGIA Y OBJETIVOS	48
Plan de Acción 2012	48
ÓRGANOS DE GOBIERNO	50
Organización y responsabilidades de los Órganos de Gobierno	50
La Asamblea General	50
Junta Directiva	50
Colegio Miembros Colectivos	50
Colegio Miembros Individuales	50
Colegio Presidentes de Comités	51
Vocales de Libre Designación	51
Comisión Ejecutiva de la Junta Directiva	51
PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	52
INDICADORES DE DESEMPEÑO	54
Memoria económica	54
Resultado sociales y ambientales	61
CONTENIDOS E INDICADORES DE GRI	63

CARTA DEL PRESIDENTE Y DE LA DIRECTORA GENERAL



Estimado/a amigo/a:

Desde que en el año 2005 presentamos el primer Informe de Sostenibilidad, cierto es que han cambiado muchas cosas en nuestro entorno, pero no la forma de entender cuál es nuestro compromiso con nuestros asociados y la sociedad en su conjunto.

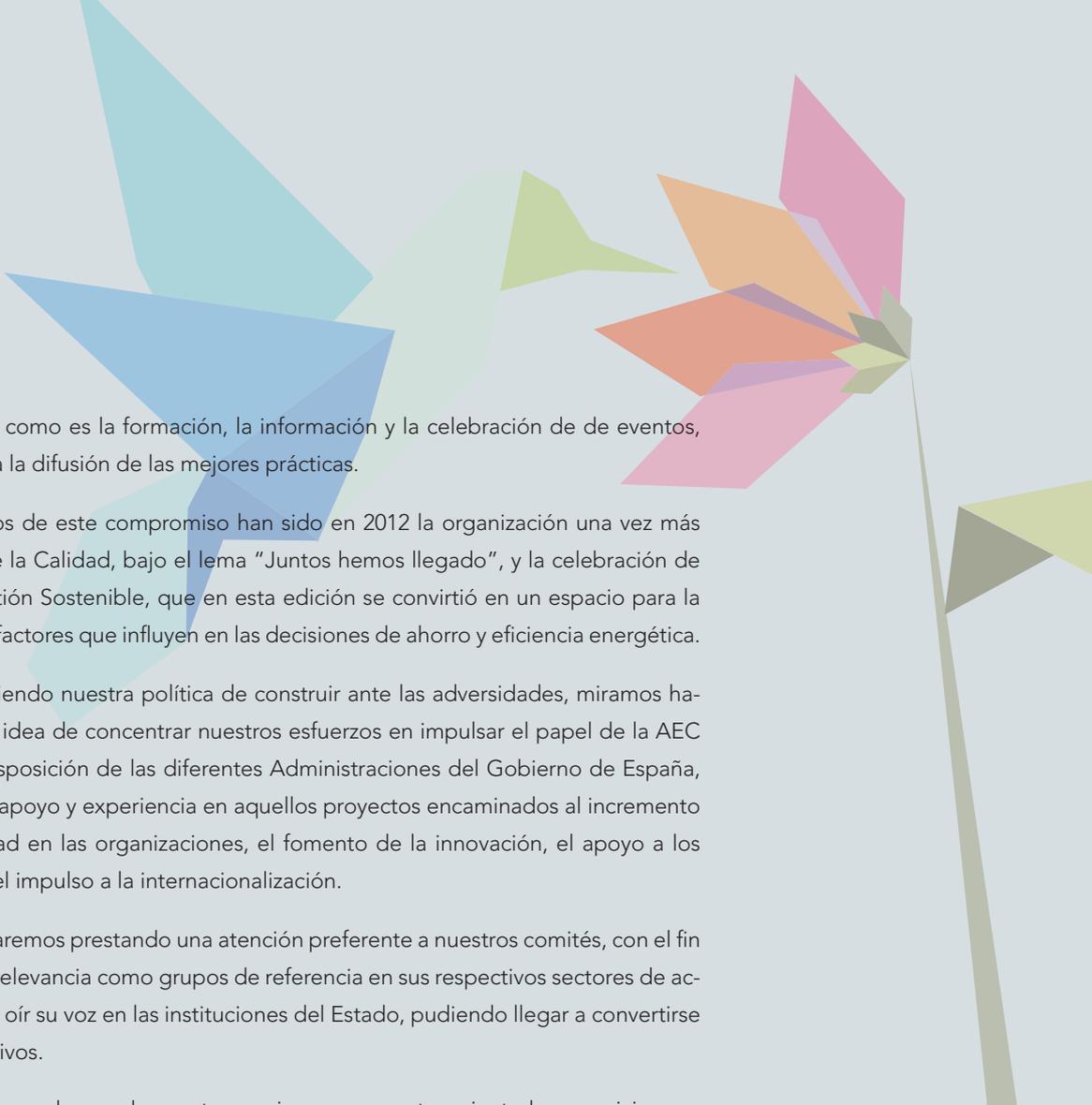
Por ello, durante 2012 hemos apostado una vez más por el desarrollo de una gestión socialmente responsable, y hemos seguido prestando un enorme interés por avanzar en la definición de aquellas estructuras, pautas y procesos que nos permitan seguir creciendo de un modo sostenible.

Una prueba de este empeño es la información presentada en este Informe, a través del cual hemos querido reflejar los aspectos más relevantes desde el punto de vista económico, social y ambiental, adaptando para ello los criterios y recomendaciones establecidos por Global Reporting Initiative (GRI), con el propósito de avanzar de forma progresiva en el alcance y la profundidad de la información presentada a nuestros grupos de interés.

Ahora, más que nunca, la calidad es una alternativa estratégica para las organizaciones. Y dentro de éstas, hay que destacar el papel de los profesionales, puesto que son quienes deben canalizar el esfuerzo de la organización hacia la mejora, deben formarse y transformarse continuamente para lograr el mejor nivel de desempeño posible e incrementar su competitividad.

Desgraciadamente, el coste de esta crisis está siendo demasiado elevado, y es precisamente en este momento cuando la cultura de la calidad y la aplicación de herramientas de gestión cobran, o deberían cobrar, un elevado protagonismo dentro de las empresas.

En la AEC estamos día a día al lado de nuestros asociados y conocemos de cerca esa necesidad. Por ello, a lo largo de 2012 hemos puesto a disposición de las organizaciones



servicios de apoyo como es la formación, la información y la celebración de de eventos, excelente foro para la difusión de las mejores prácticas.

Dos claros ejemplos de este compromiso han sido en 2012 la organización una vez más del Día Mundial de la Calidad, bajo el lema "Juntos hemos llegado", y la celebración de la Cumbre de Gestión Sostenible, que en esta edición se convirtió en un espacio para la reflexión sobre los factores que influyen en las decisiones de ahorro y eficiencia energética.

Por todo ello, siguiendo nuestra política de construir ante las adversidades, miramos hacia el futuro con la idea de concentrar nuestros esfuerzos en impulsar el papel de la AEC como entidad a disposición de las diferentes Administraciones del Gobierno de España, prestando nuestro apoyo y experiencia en aquellos proyectos encaminados al incremento de la competitividad en las organizaciones, el fomento de la innovación, el apoyo a los emprendedores y el impulso a la internacionalización.

Asimismo, continuaremos prestando una atención preferente a nuestros comités, con el fin de incrementar su relevancia como grupos de referencia en sus respectivos sectores de actividad, y hagan así oír su voz en las instituciones del Estado, pudiendo llegar a convertirse en órganos consultivos.

En definitiva, todas y cada una de nuestras acciones van a estar orientadas a posicionar a la AEC como un referente para la promoción de España, siempre sin perder de vista nuestro valor tradicional de compromiso con las organizaciones que forman parte de nuestra entidad, colaborando con ellas y prestando todo nuestro apoyo para convertir en éxito su gestión. Y qué mejor manera para empezar esta travesía que mirar al horizonte con la convicción de que un único mensaje guíe nuestras actividades: "Comprometidos con la competitividad".



Armando Veganzones



Marta Villanueva

ALCANCE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Por octavo año consecutivo, la AEC presenta este informe, a través del cual hemos querido identificar con el máximo rigor los desafíos y logros de cada una de las actividades de la entidad, analizándolas a través de aquellos indicadores que miden su repercusión económica, ambiental y social.

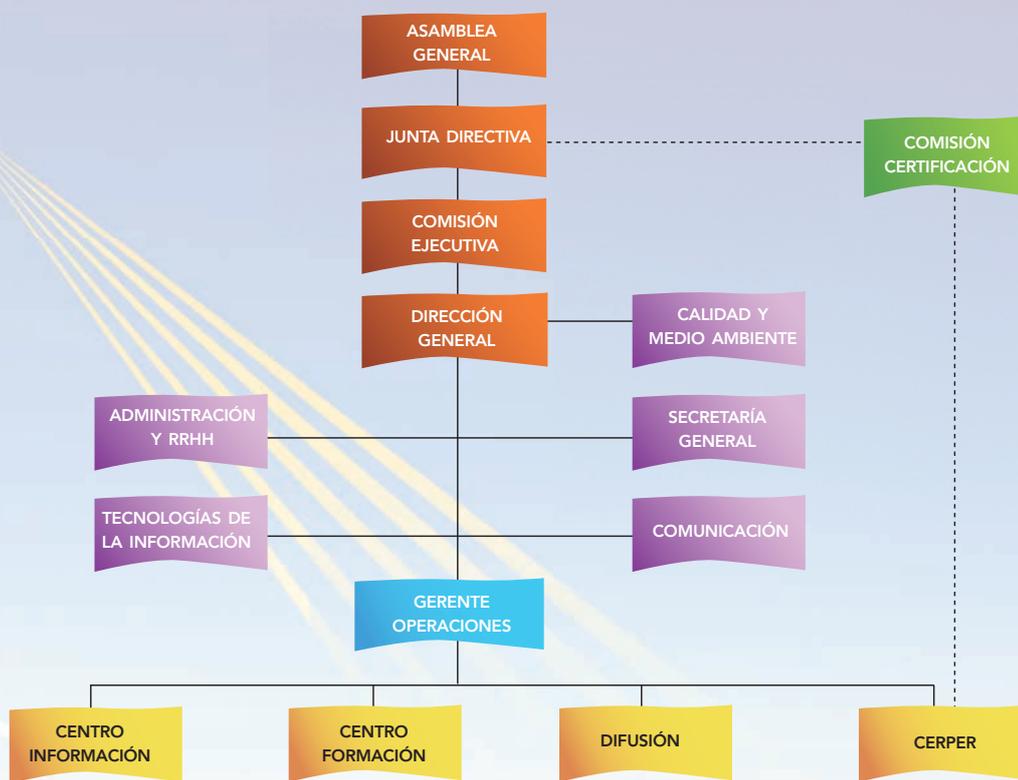


Para ello, hemos seguido un enfoque coherente con los principios definidos por Global Reporting Initiative (GRI), tanto en lo relativo a la determinación de los temas sobre los que ofrecer información —materialidad, participación de nuestros grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad— como a la calidad y presentación adecuada de la información, apelando a los criterios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad.

Esta memoria, en relación con la correspondiente al año anterior, no presenta cambios significativos en cuanto al alcance, cobertura, métodos de obtención de datos ni al número de indicadores definidos. Sin embargo, en nuestro propósito de dotar de la mayor transparencia al documento, hemos continuado avanzando en la mejora de los datos ofrecidos, reflejando la información de una manera comprensible y accesible para que los grupos de interés puedan valorar el desempeño de la entidad.

Además, las cuentas anuales de la entidad se presentan a partir de los registros contables, habiéndose aplicado las disposiciones legales vigentes en materia contable, con el fin de mostrar una imagen fiel, tanto del patrimonio como de la situación financiera y de los resultados obtenidos por la organización.

ORGANIGRAMA
DE LA AEC EN 2012



MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE LA AEC

MISIÓN Y VISIÓN

Misión

Promover e impulsar la eficiencia y competitividad de las organizaciones mediante el desarrollo de las personas, su cualificación y transformación, así como la implantación de los principios de la cultura de la calidad, el desarrollo sostenible y la innovación en sus procesos de gestión.

Visión

Ser reconocidos por la sociedad como referencia en el conocimiento, formación, difusión e intercambio de las mejores prácticas y estrategias de gestión, respondiendo a criterios de mejora continua, innovación y excelencia.



POLÍTICA DE LA AEC

La Política de la AEC ha sido modificada en este año 2012. Los motivos de su cambio han sido la adaptación a la nueva realidad de la AEC, en consonancia con una nueva orientación estratégica, a la actividad de la Asociación y al inicio de la implantación de la gestión por procesos.

Concretamente, la Política nos permite hacer realidad el contenido de nuestra Misión y Visión, siempre sin perder de vista nuestros valores corporativos. De esta forma, nos comprometemos a:

- Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros asociados y otras partes interesadas, con el objetivo de incrementar su competitividad a través del desarrollo y cualificación de las personas.
- Desarrollar y potenciar a través de la innovación nuestras líneas de actuación (difusión, formación, información, intercambio de experiencias y certificación de personas) para contribuir a que las organizaciones alcancen sus mayores cotas de eficiencia y competitividad.
- Garantizar la mejora continua de nuestro sistema de gestión, proporcionando los recursos necesarios para ello.
- Identificar y evaluar los aspectos ambientales y los riesgos laborales asociados a nuestras actividades, productos y servicios, asegurando el adecuado nivel de seguridad y salud en el trabajo.
- Sensibilizar, informar, motivar y formar a todo el personal de la AEC para fomentar su implicación y compromiso en la consecución de los objetivos de la organización.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables.
- Promover la difusión y conocimiento de esta política a todas las partes interesadas.

Esta Política es revisada periódicamente por la Dirección de la AEC, siendo el marco de referencia para la definición de los objetivos de nuestro sistema de gestión, y es de libre disposición.

Valores Corporativos

- **Ética y transparencia.**
- **Eficiencia y profesionalidad.**
- **Compromiso.**
- **Independencia de criterio.**
- **Cooperación y confianza.**
- **Reconocimiento.**

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.

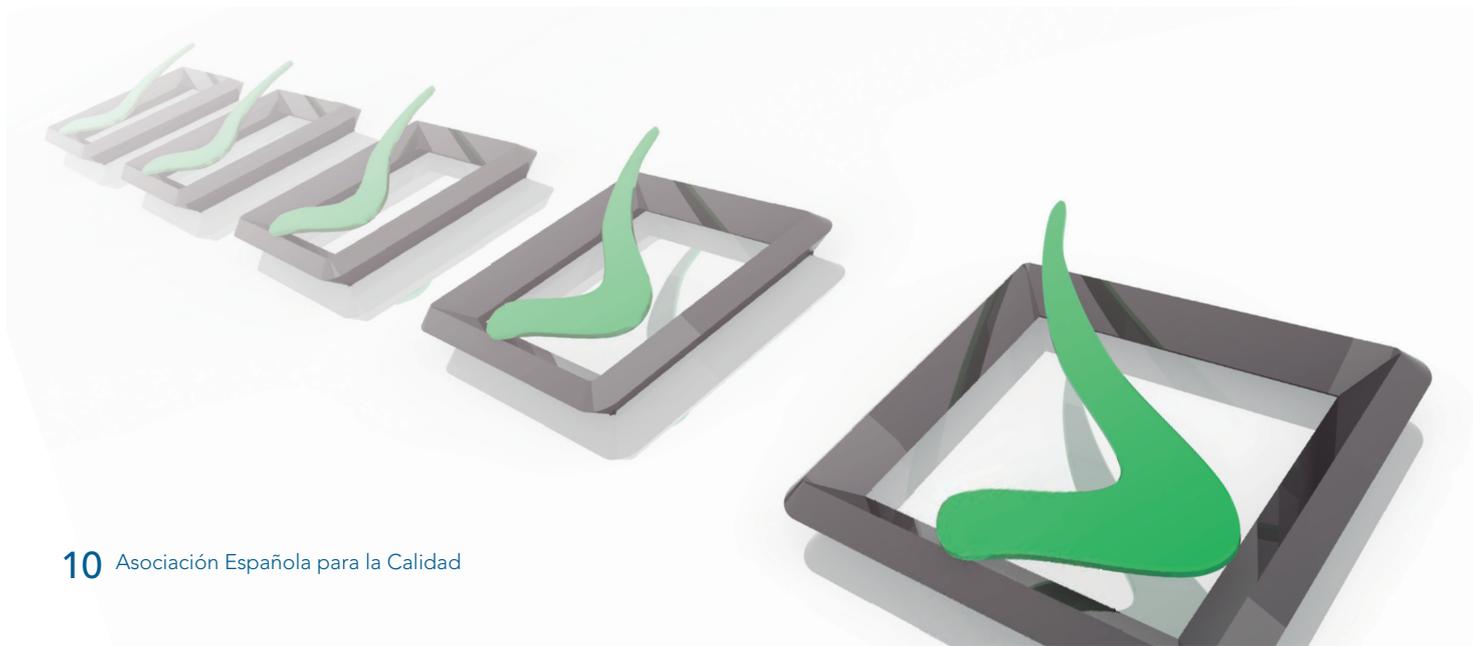
A lo largo del año 2012 se ha incluido un nuevo principio relacionado con la Prevención de Delitos. De forma literal, se ha añadido el siguiente párrafo:

«**Prevención de delitos.** Actuar bajo un comportamiento responsable y no permitir que se cometan actos ilícitos y situaciones de fraude por los diferentes grupos de interés (órganos de gobierno, asociados, representantes legales, empleados, etc.)»

Aparte de esta incorporación, se está llevando a cabo una revisión del Código Ético por parte del Comité Asesor para adaptarlo a nuestra nueva Política.

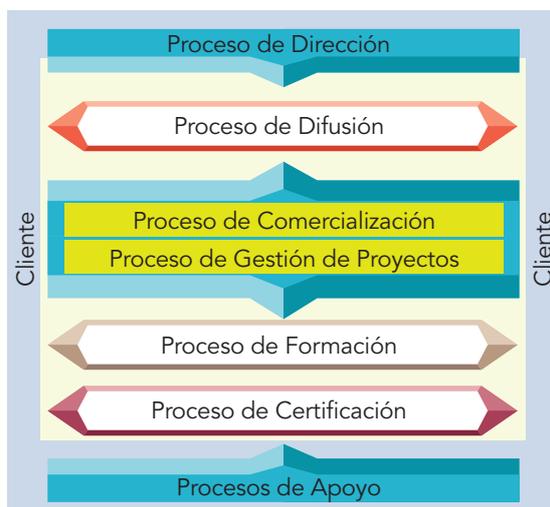
Este Código Ético está disponible en su totalidad en nuestra página web:

www.aec.es



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.

En este año 2012, hemos comenzado la implantación de la gestión por procesos, elaborando nuestro mapa de procesos. De esta forma, nuestras actividades actuales han quedado recogidas en siete grandes procesos.



La Comisión de Calidad y Medio Ambiente de la AEC ha estado compuesta en 2012 por la Dirección General, los propietarios de los diferentes procesos de la AEC, Manuel Blanco y Juan de Dios Calatrava, Asesor del Presidente y exmiembro de la Comisión Ejecutiva de la AEC, respectivamente, que participan aportando su experiencia y conocimiento con el objetivo de ayudar a nuestra organización a conseguir el cambio cultural perseguido.

Entre los fines de las reuniones que ha mantenido trimestralmente esta Comisión figura el seguimiento de los objetivos anuales planteados y de los indicadores derivados de las diferentes actividades que se realizan. Asimismo, realiza una labor de concienciación acerca de la importancia de las iniciativas que desarrolla la Asociación y cómo el desempeño común contribuye al logro de los objetivos.

Además, y dado que la participación activa de todo el personal en la labor de la Asociación es fundamental, se llevan a cabo reuniones informativas semanales para la puesta en común de cuestiones relevantes relacionadas con la actividad de la AEC. En estas reuniones, la Dirección General realiza también presentaciones encaminadas a la sensibilización, implicación y al fomento de un clima laboral favorable.

Del mismo modo, están establecidas las reuniones denominadas internamente *estratégicas*, pues su enfoque no es otro que permitir conocer a la Dirección General y al resto de los propietarios de los procesos cuáles son las actividades previstas por cada proceso a corto plazo.

QUEJAS Y RECLAMACIONES

Con el fin de establecer medidas de mejora de una forma continuada, en la AEC medimos la calidad de

nuestras actuaciones. Para ello, otorgamos una gran importancia a las opiniones y sugerencias de nuestros grupos de interés, recibidas como una herramienta valiosa de mejora. Para ello se realiza un análisis exhaustivo de cada una de ellas en reuniones periódicas con los propietarios de los procesos afectados. Sin duda, las quejas aportan credibilidad, rigor y transparencia a nuestras actividades.

Durante el año 2012, el 100% de las quejas, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones recibidas han sido contestadas el mismo día de su recepción. El 92% han sido resueltas en menos de cinco días.

Dentro del análisis concreto de las mismas, destacamos lo siguiente:

TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS



- **Quejas:** hemos recibido un total de 65. Por la relevancia de algunas de ellas, se ha procedido a su registro como una no conformidad del sistema de gestión.
- **Reclamaciones:** se han recogido 2 en total, y tras su correspondiente análisis, se ha procedido a tomar las acciones pertinentes.
- **Felicitaciones:** se han recibido 22. La mayoría de ellas están dirigidas a los eventos y a los programas formativos que impartimos.
- **Sugerencias:** se han recibido un total de 12. De éstas, 7 son externas y 5 internas.

Casi 800 profesionales forman nuestros Comités, uno de los principales motores de actividad de la Asociación

COMITÉS

Desde los inicios de la AEC, los Comités se han consolidado como uno de los principales motores de actividad de la Asociación. Su labor es fundamental para el avance de nuestro proyecto. Se trata de órganos creados para el desarrollo de una actividad genérica, permanente y continua, cuya finalidad es desarrollar y difundir conceptos, técnicas y metodologías que contribuyan a los fines de la AEC, así como promover el intercambio de experiencias y conocimientos entre sus miembros.

El año 2012 acababa con un total de 779 profesionales formando parte de los 23 Comités de la

AEC. Como novedad, este año se incorporaba en diciembre el Comité de Innovación, cuya misión es convertirse en un referente de prestigio para apoyar el desarrollo sostenible de la cultura y prácticas de la innovación en las organizaciones.

Este año se ha llevado a cabo una revisión y actualización del Reglamento de Régimen Interior por el que se rige la actividad de los Comités, incorporándose cuestiones como la necesidad de realizar cuatro reuniones anuales, favorecer las sinergias con otros Comités, mediante la realización conjunta de actos, jornadas, grupos de trabajo e intercambios de experiencias o el aumento en la duración del mandato de los presidentes, pasando de tres a cuatro años.

ACTIVIDADES DE LOS COMITÉS EN 2012

Comité	Nº de Vocales	Grupos de trabajo	Principales actividades
Administraciones Públicas	32	5	Dos ponencias abiertas a otros Comités sobre "NPS" y "El Monitor Truthmark: una Herramienta para la mejora de los lugares de trabajo".
Agroalimentario	27	2	Ponencia interna sobre "Etiquetado alimentario".
Asesor	16		Revisión y actualización del Reglamento de Régimen Interior de Comités y del Código Ético de la AEC.
Atención a Personas con Dependencia	22	3	Dos ponencias internas sobre "Modelos de acreditación Joint Comisión" y "Sistema de Gestión Integrado".
Automoción	76	2	Tres ponencias abiertas sobre "El Lean en el sector", "Dinámicas de Participación en la Mejora e Innovación", "Requisitos de los Constructores fuera de la ISO TS" y otras tres internas "Satisfacción del Cliente", "Tecnologías hápticas", "La industria de la automoción en China" y "La innovación. Metodología Banesto". Celebración del XVII Congreso de Calidad en la Automoción.
Confiabilidad	25		XIV Congreso de Confiabilidad y una ponencia interna: "Ingeniería robusta".
Construcción	27	2	Dos ponencias internas: "Nuevo Reglamento de Productos" y "Calidad del agua".
Educación y Formación	31		Cuatro ponencias internas: "Y después de medir, ¿qué?", "Formación no reglada", "La tecnología como herramienta de mejora de los procesos educativos" y "La formación dual".
Entidades de Certificación	34	5	Jornada "Certificación en el momento actual: necesidad o gasto", y una ponencia abierta "Metodología NPS".
Entidades Financieras	27		Ponencia abierta sobre "Gestión de la Innovación" y dos internas: "Calidad Directiva" y "Coaching".
Gestión del Conocimiento	36		Dos ponencias internas sobre "Inteligencia emocional aplicada a la empresa" e "ISO 9241-210 Innovación participativa o con usuarios" y una abierta sobre "Equipos visuales".
Gestión Sostenible	24	5	Ponencia interna sobre "RSC en Red Eléctrica" y ponencia abierta sobre "Ecodiseño".



Comité	Nº de Vocales	Grupos de trabajo	Principales actividades
Industrias Energéticas	41	1	Ponencia abierta sobre "Lecciones aprendidas en Japón" y visita a CEPSA.
Industrias y Servicios para la Defensa	61	4	Ponencias internas sobre "Lecciones aprendidas en Japón", "La certificación y el mantenimiento de la certificación del Esquema PECAL/AQAP, "Satisfacción del Cliente NPS" y visita a Thales. Celebración de la Jornada sobre Gestión de la Configuración.
Innovación	67		
Medio Ambiente	35	2	Jornada sobre la "Huella de Carbono" y ponencias sobre "Experiencia Algeco en proyectos Lean", "La medición, paso inicial entre gestión energética y eficacia", "Cálculo de la Huella de Carbono" y visita al Parque Tecnológico de Valdemingómez.
Metrología	35	3	
Participación y Mejora	16	1	Elaboración de "Encuesta sobre los sistemas de participación en las empresas" y dos ponencias abiertas "Sistema de Participación en TMB" y "Experiencias aprendidas en Japón".
Salud	21	1	Dos ponencias internas: "Proceso y mejora en la gestión del Hospital del Paciente de Fremap" y visita al Hospital de Guadarrama.
6 Sigma	26	5	Ponencias internas sobre "Metodología A3", "Mejora del proceso de fabricación del cabezal WIN", "La fase de controlar", "QRM", "Errores más graves en estadísticas", "Gestión del cambio: compromiso y factor humano" y "Experiencias aprendidas en Japón".
Servicios	21	4	Ponencias internas sobre "Gestión de la diversidad", "La calidad del servicio en tiempos de crisis", "Transición de los servicios <i>off line</i> a servicios <i>online</i> " y "Modelo de Excelencia en Servicios (DIN 77224:2011).
Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	39	2	Congreso CSTIC 2012 y experiencias internas sobre "CMMI Nivel 5 en Indra", "Experiencia en la Certificación TMMI de la empresa MPT", "¿Cómo entendemos la calidad?" y "7 hábitos en la gestión por proyectos".
Textil y Confección	40		Dos ponencias internas sobre "Reglamento UE de fibras textiles y etiquetado" y "Problemas de calidad en el uso de las entretelas".

CONGRESOS Y JORNADAS

La AEC organiza congresos y jornadas técnicas con el objetivo de impulsar y fomentar la creación de foros en los que se intercambien conocimientos sobre diferentes temas de gestión que puedan interesar a las organizaciones y a los profesionales en la actualidad.

Así, a lo largo de 2012, hemos organizado 12 eventos, de los cuales un 70% han sido de asistencia gratuita, y en los que se ha reunido a un total de 1.280 profesionales.

La temática sobre la que han versado los eventos abarca todos los ámbitos de gestión de la AEC, tales como: calidad, medio ambiente, innovación, gestión energética, gestión de riesgos, *coaching*..., entre otros.

A lo largo de este año, los eventos más importantes promovidos y organizados por la propia Asociación han sido la Cumbre de Gestión Sostenible (2012) y el Día Mundial de la Calidad 2012, dentro del marco de la XVIII Semana Europea de la Calidad.

Cumbre de Gestión Sostenible 2012

“Conectados por la energía” fue el lema de la Cumbre de Gestión Sostenible que la AEC celebró el día 6 de junio, con la colaboración del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Esta cita con la gestión energética contó con la asistencia de 230 personas y fue patrocinada por AENOR, Creara, Endesa, Fundación Laboral de la Construcción y Tecnalia. Además, participaron destacadas organizaciones que expusieron qué medidas están tomando para alcanzar la eficiencia energética.

Si desea resolver cualquier duda o inscribirse puede hacerlo a través del email: congresos@aec.es
Si no desea recibir más información de la AEC, envíe un email a info@aec.es con el siguiente mensaje:
"no desea recibir más información de la AEC"

Publicidad: **AEC**

Patrocinadores: **AENOR**, **Endesa**, **renfe**

Organiza: **AEC**

Patrocinadores: **Aena**, **Zanjas y Navagación Aena**

© AEC 2000-2012. Todos los derechos reservados

Si desea resolver cualquier duda o inscribirse puede hacerlo a través del email: congresos@aec.es
Si no desea recibir más información de la AEC, envíe un email a info@aec.es con el siguiente mensaje:
"no desea recibir más información de la AEC"

www.aec.es
Asociación Española para la Calidad (AEC)
Clemente Coello, 92 - 28006 Madrid
Tfno. 915 752 750
congresos@aec.es

Siga a la AEC en: [f](#) [t](#) [in](#) [g+](#)

Día Mundial de la Calidad 2012

El día 8 de noviembre de 2012, enmarcado en la XVIII Semana Europea de la Calidad celebrada del 5 al 11 de noviembre, tuvo lugar el Día Mundial de la Calidad en el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, bajo el lema "Juntos hemos llegado".

Esta cita, a la que asistieron 246 personas, centró su atención en cómo las organizaciones y las personas se han transformado para afrontar los retos del entorno económico actual y seguir siendo competitivas.

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



El resto de eventos organizados por la AEC en 2012, siguiendo un orden cronológico fueron los siguientes:

- **Jornada "Impacto de la Calidad en la cuenta de resultados"**. Celebrada en Miranda de Ebro (Burgos) el 28 de marzo.
- **Jornada "Técnica sobre ecoetiquetado en el sector agroalimentario"**. Celebrada en Madrid el 10 de abril.
- **Jornada "Técnica sobre Novedades en normas de seguridad alimentaria: nuevas versiones de BRC e IFS"**. Celebrada el 17 de abril en Madrid.
- **Jornada sobre "Huella de Carbono"**. Tuvo lugar el 8 de mayo en Madrid y contó con 90 asistentes. Esta jornada fue patrocinada por Aitex, Algeco, Colegio Oficial de Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación de Madrid, Santiago Consultores y Consejo Construcción Verde de España.
- **CSTIC 2012**. Este evento dedicado a las TIC, se celebró el 18 de septiembre en Madrid con 121 asistentes. Contó con el apoyo de Caelum y el Ministerio de Defensa como patrocinadores, y el Grupo SMS, IDICE y la Universidad Pontificia Comillas, como colaboradores.
- **Jornada sobre "Gestión de la Configuración"**. Celebrada el día 4 de octubre en Madrid, a dicho encuentro asistieron 147 profesionales. En



esta ocasión se contó con el apoyo de Airbus Military, Cassidian, Indra, INTA, PTC, Sener, Tecnobit, Thales y URO.

- **Jornada sobre “La Certificación en el momento actual: Necesidad o Gasto”.** Celebrada en Madrid el 17 de octubre con 103 asistentes. Esta jornada contó con el apoyo de Bureau Veritas y Tüv Rheinland.
- **XVII Congreso de Calidad en la Automoción.** Celebrado los días 25 y 26 de octubre en

Barcelona con 168 asistentes. Este congreso contó con el apoyo de Aitex, Algeco, Android, Asenta, Autoliv, Autoneum, Benteler Automotive, Bosch, Bridgestone, Bureau Veritas, Estrategia y Dirección, FAE, Ficosa y Fico Mirrors, Formel D, Generalitat de Catalunya, Gestamp, Iveco, Industrias Jayan, Lear Corporation, Mercedes Benz, Mondragón Universidad, Montajes Abrera, Pirelli, PSA Peugeot Citroën Madrid, PSA Peugeot Citroën Vigo, Renault Consulting, Seat y Trigo, como patrocinadores.

- **XIV Congreso de Confiabilidad.** Celebrado en Madrid los días 27 y 28 de noviembre con 87 asistentes. Este congreso contó con el apoyo de Ceani, Enagás, Escuela de Ingenieros Superiores de Minas de Madrid, Fundación Gómez Pardo, Iberdrola y Preditec / IRM.
- **8ª Jornada Intercomités.** Celebrada en Madrid el día 4 de diciembre con 68 asistentes. Esta jornada contó con el apoyo de Bain & Company, Global Food Quality y la Universidad Pontificia Comillas.



FORMACIÓN

2012 ha sido un año de grandes retos para la AEC y, por tanto, para su Centro de Formación. Hemos buscado la mejor forma de llevar a cabo una formación adaptada a los nuevos tiempos, además de seguir manteniendo nuestros programas formativos en las modalidades de formación a distancia, presencial y *online*. Asimismo, hemos innovando en estas metodologías; cabe destacar una nueva modalidad de formación semipresencial o mixta, iniciada con el curso de Especialista en Gestión de Calidad, que combina la formación *online* y la formación presencial práctica a través de un taller para aprender a implantar un sistema de gestión de calidad por procesos.

Más de 1.300 alumnos formados

Estos retos quedan reflejados en los datos. De esta forma, se han impartido 11.428 horas de formación a más de 1.300 alumnos en las 343 acciones formativas realizadas.

Formación presencial

En esta modalidad hemos seguido con la oferta de cursos presenciales específicos, adaptados a las necesidades de los profesionales y a otros

grupos de interés. Hemos creado nuevos talleres, eminentemente prácticos en los que aprender no sólo de una forma teórica, sino realizando casos prácticos y diferentes actividades.

En lo relativo a la formación en 6 Sigma, se han realizado dos convocatorias este año 2012, en la que se han formado 27 personas como Green Belt o Black Belt.

Es importante destacar, a su vez, una nueva convocatoria del Curso Superior de 'Coaching' Ejecutivo, por el que seguimos apostando, y que tiene por objetivo dotar a los directivos y líderes de equipos de las destrezas y los conocimientos necesarios para poder liderar sus organizaciones y mejorar la gestión empresarial.

Un año más continuamos con la formación del Curso PECAL Serie 2000: Requisitos OTAN para la Defensa.



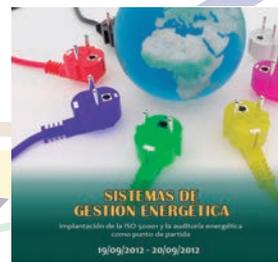
Como ya hemos comentado, para dar respuesta a las necesidades planteadas por nuestros socios, hemos desarrollado un novedoso curso que, a través de una metodología innovadora que aúna el aprendizaje *online* con la asistencia presencial, pretende trasladar a los participantes de la forma más práctica posible cómo se implanta y mejora un sistema de gestión de calidad. El curso, denominado Especialista en Gestión de la Calidad, pretende preparar al alumno para que desarrolle la capacidad de implantar un sistema de gestión de calidad en su organización y/o consolidar y mejorar el sistema que ya esté implantado.

El curso se enfoca a conseguir un aprendizaje práctico, pues *pensamos que la mejor manera de aprender a hacer algo, es haciéndolo.*

En esta modalidad se ha obtenido una valoración por parte de los alumnos de 8,1 sobre 10.

Formación a distancia

En 2012 hemos seguido trabajando con nuestros programas de formación a distancia, cuyo éxito se debe al valor añadido que aporta el apoyo del Aula AEC virtual y las sesiones presenciales voluntarias en las que se pone en práctica la teoría estudiada, además de constituir un foro de encuentro entre los profesionales.



En 2012 La AEC ha realizado una nueva convocatoria del Curso Superior de 'Coaching' Ejecutivo



Formación online

Este año la AEC ha aumentado su oferta formativa en esta modalidad con el nuevo curso de Introducción a la Responsabilidad Social, que ha sido desarrollado en colaboración con Forética y con el patrocinio de AENA. Se trata de un curso interactivo y muy intuitivo para favorecer el interés del alumno.

La AEC lleva trabajando en la formación en Responsabilidad Social desde el año 2006, siendo



Hemos lanzado una nueva modalidad de formación semipresencial

Seguridad Social, generan un crédito a su favor frente a la Administración para financiar las acciones formativas o cursos para sus trabajadores que consideren oportunos y demanden.

Desde la AEC gestionamos los trámites necesarios para la bonificación a través de la Fundación Tripartita sin ningún coste adicional a todas las empresas que lo soliciten y realicen la formación con nosotros. En el año 2012 se han gestionado los trámites a 230 participantes en cursos.

CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

El CERPER (Centro de Registro y Certificación de Personas de la AEC), 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, ha cumplido este año su 15º aniversario.

Para la celebración de esta fecha tan señalada se ha desarrollado un plan de acción encaminado a la difusión de este aniversario, al igual que se ha procedido a la entrega de una serie de reconocimientos a personas y entidades que han apostado por la certificación de personas.



pioneros en este tema, porque somos conscientes de las necesidades formativas que los profesionales actuales tienen en esta materia.

Formación bonificada a través de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo

La bonificación de la formación a través de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (FTFE) se basa en que las empresas, por haber cotizado en concepto de formación profesional a la

Este año el CERPER ha celebrado su 15º aniversario

El acto de conmemoración del 15º aniversario del CERPER coincidió con la celebración de la Asamblea General de la AEC, que tuvo lugar el 22 de mayo de 2012 en el COIIM, y se hizo entrega de dos tipos de distinciones, en primer lugar a destacados profesionales que han trabajado para promover y difundir las labores del CERPER, que fueron: Pablo Culebras y Alberto Urtiaga, y a organizaciones que en su gestión han confiado en este tipo de certificación, que han sido: AENA Aeropuertos, Gas Natural Fenosa y Renfe Operadora.

Del mismo modo, dentro de las actividades propias del Centro, en 2012, el CERPER ha emitido 351 certificados, los cuales aseguran que una persona reúne las competencias, habilidades, formación y experiencia necesarias para desempeñar su labor dentro de la organización.

Como ocurre con todos nuestros servicios, nos interesa conocer cuál es la opinión de nuestros grupos de interés, y ésta ha sido, una vez más, satisfactoria, obteniendo a nivel global una puntuación de 8,42 sobre 10.

CERTIFICADOS GESTIONADOS POR EL CERPER

Calidad	<ul style="list-style-type: none">• Auditor de Calidad.• Gestor de los Sistemas de la Calidad.• Técnico en Gestión de la Calidad.
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Auditor los Sistemas de Gestión Ambiental.• Gestor de los Sistemas de Gestión Ambiental.
Innovación	<ul style="list-style-type: none">• Gestor de la Innovación AEC.
Seguridad Alimentaria	<ul style="list-style-type: none">• Auditor de Seguridad Alimentaria.• Gestor de Seguridad Alimentaria.
Gestión Integrada	<ul style="list-style-type: none">• Gestor de Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y PRL.
Sectores específicos	<ul style="list-style-type: none">• 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 ACUMULADA DE LA CERTIFICACIÓN DE PROFESIONALES



INFORMACIÓN

Servicio de Información, atención y resolución de consultas técnicas

A través de este servicio, llevado a cabo por la AEC a través del Centro Nacional de Información de la Calidad (CNIC), nuestros grupos de interés

pueden plantear todas aquellas consultas o dudas que tengan para la implantación y la mejora de la gestión dentro de sus organizaciones. A lo largo de 2012 se han resuelto 733 consultas, y un 96% de ellas fueron resueltas en menos de cinco días.

Gracias a esta fuente de información y herramienta de apoyo se pueden realizar consultas en

DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS TÉCNICAS POR TEMAS



Más de 700 consultas técnicas resueltas

materia de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, innovación, seguridad alimentaria, responsabilidad social empresarial, y otras cuestiones sobre gestión empresarial.

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 sobre subvenciones y ayudas.

Publicaciones

Durante el año 2012, la AEC ha editado la publicación *Guía para la elaboración de planes de fiabilidad y mantenibilidad*, elaborada por el Comité de Industrias y Servicios para la Defensa de la AEC. Esta publicación es de carácter gratuito y está disponible, únicamente, en formato electrónico, a través de la web de la AEC.

Gracias a esta publicación nuestra biblioteca ya cuenta con más de 1.600 títulos mientras que la base de datos de referencias registra más de 4.000 publicaciones.

Como cada año, elaboramos un *ranking* para conocer qué publicaciones son las más demandadas

por nuestros grupos de interés, así como una encuesta de satisfacción global de este servicio.

Las publicaciones con mayores ventas han sido:

- *Recomendaciones para la elaboración de planes de gestión de la configuración en contratos con el Ministerio de Defensa.*
- *Recomendaciones para la elaboración de planes de gestión de riesgos.*
- *Guía para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de los Clientes.*
- *Herramientas de la Calidad.*
- *6 Sigma desde la praxis. Experiencias concretas de empresas españolas.*

Nuestra gran apuesta:
publicaciones en formato
digital y de descarga
gratuita

De esta lista podemos destacar que las áreas temáticas más demandadas han sido la relación con los clientes, las herramientas para la calidad y 6 Sigma.

En cuanto a la satisfacción global, los índices son favorables, alcanzándose un 8,70 sobre 10, y el 100% de los clientes que han contestado la encuesta recomendaría este servicio.



Adicionalmente a las publicaciones, la AEC también ofrece carteles de motivación y sensibilización del personal de las organizaciones con lemas y mensajes sobre calidad, medio ambiente y PRL.

El perfil de nuestro cliente que adquiere publicaciones corresponde a un gestor de sistemas perteneciente a una PYME del sector industrial o de servicios

Canales de comunicación

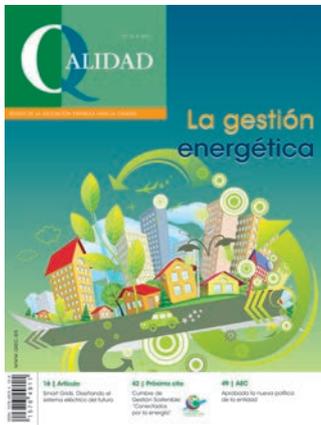
Tenemos habilitados varios canales de comunicación para llegar a todos los grupos de interés de la AEC. A través de ellos, tenemos establecida una comunicación bidireccional accesible, continua y flexible. Entre estos canales destacan:

- Revista *Calidad*.
- Sitio web www.aec.es que cuenta con un área reservada para los asociados, y portales adicionales para congresos y jornadas, con acceso directo desde la página principal de nuestra web.
- Boletín electrónico mensual exclusivo para los asociados.
- Perfil en Twitter, página en Facebook, en Google+, y perfil y grupo de debate en LinkedIn.

- Canal de la AEC en YouTube.
- Centro de Conocimiento.
- Cuestionario de evaluación tras la realización de nuestras actividades, como congresos, jornadas, cursos de formación y venta de publicaciones.

Revista 'Calidad'

Calidad es la publicación de referencia para estar al día en los diferentes ámbitos de la gestión. Se editan cuatro números al año y cada uno de ellos aborda de manera monográfica un tema de actualidad. De esta manera en 2012, los temas han sido: La Gestión del Talento, Eficiencia Energética, Seguridad y Salud y Redes Sociales: nuevo entorno tecnológico y su impacto en las organizaciones.



La revista CALIDAD ha sido el servicio mejor valorado por nuestros asociados

Para que esta publicación sea un referente por su carácter divulgativo contamos con un Consejo Editorial compuesto por Ricardo Castella (Presidente del Comité Asesor de la AEC), 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, Energía y Turismo), Ramón Robles (Grupo SGS España) y Miguel Udaondo (Vicepresidente Primero de la AEC).

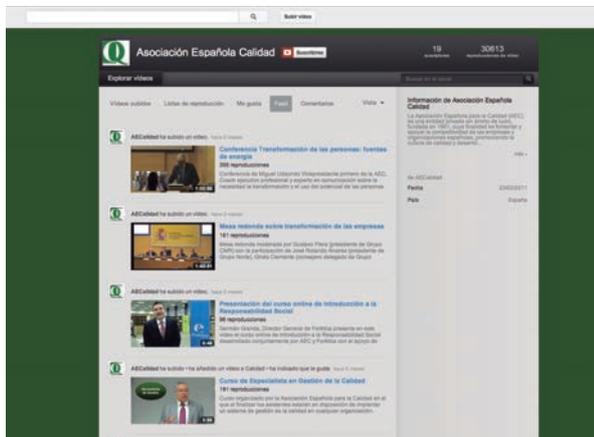
Además, según los datos obtenidos en la Encuesta de Satisfacción de nuestros asociados, *Calidad* ha sido el servicio mejor valorado, obteniendo un 8,35 en grado de interés y un 8,03 en grado de satisfacción sobre 10.

Página web

La página web es uno de nuestros principales canales de comunicación, tanto con nuestros asociados como con nuestros grupos de interés. Además, dentro de ésta contamos con un área restringida para los asociados y los vocales de Comités en la que pueden obtener e intercambiar información. Por ello, seguimos trabajando para consolidarla como una gran plataforma de intercambio de información.

Algunos datos de este año:

- Hemos tenido 189.126 visitantes únicos durante el 2012, con un incremento del 17% respecto al año anterior.
- El número máximo de visitas que se han producido en un día ha sido de 1.720.
- El incremento proviene fundamentalmente de visitas de Sudamérica y Centroamérica,



a su mejora profesional y a la mejora de su organización. Los objetivos previstos han sido cumplidos en un 91%.

En este sentido, destacamos que, adaptándonos a la funcionalidad ampliada de las páginas de empresas en LinkedIn, hemos abierto una nueva línea de comunicación sobre las actividades que desarrollamos.

Canal AEC en YouTube

Con la idea de avanzar hacia nuevos contenidos, hemos creado un canal en YouTube, en donde hemos añadido presentaciones de nuestros cursos y contenidos de algunos de nuestros eventos, como ha sido el Día Mundial de la Calidad 2012.

La previsión es que para el nuevo año avancemos en esta línea, e incluir otros contenidos que puedan ser de interés para nuestras partes interesadas.

Centro de Conocimiento

Este espacio, ubicado en la página web de la AEC, facilita el acceso a los profesionales de cualquier



ámbito de gestión a una gran variedad de información y documentos sobre todas las disciplinas de gestión. A lo largo de 2012 se ha consolidado como una de las áreas de la web más visitadas, con más de 86.000 visitas, y ha incrementado el volumen de conceptos y documentos recogidos hasta superar más de 350 conceptos.

Los conceptos que se pueden encontrar están distribuidos de acuerdo a las siguientes temáticas: Auditoría, Calidad, Gestión de Riesgos, Gestión de las TIC, Gestión del Conocimiento, Habilidades Directivas, Herramientas, Infraestructura, Innovación, Integración de Sistemas de Gestión, Medio Ambiente, Premios, Prevención de Riesgos Laborales, Responsabilidad Social, Seguridad Alimentaria o Seguridad de la Información.

ASOCIADOS

Las personas son fundamentales para que la AEC crezca y siga avanzando en su proyecto de ser una organización flexible, innovadora y orientada a la satisfacción de nuestros asociados.

Los gráficos revelan durante el año 2012 una disminución en el número de miembros, tanto a nivel colectivo como individual, provocada principalmente por el difícil contexto económico-financiero actual.

Pero miramos el futuro con optimismo y para demostrar la importancia que tienen nuestros asociados, a finales del año 2011 realizamos la Encuesta de Satisfacción. Los resultados globales obtenidos muestran que nuestros miembros se encuentran satisfechos con los servicios de la AEC en un 82,5%. Por otro lado, la Asociación ha obtenido una satisfacción global de 7,4 puntos en una escala de 1 a 10.

A la vista de los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción, durante este año se han

EVOLUCIÓN DE MIEMBROS COLECTIVOS E INDIVIDUALES (2010-2012)



Hemos creado un nuevo grupo de asociados formado por micropymes y emprendedores

desarrollado acciones para mejorar aquellos aspectos peor valorados por nuestros asociados.

Asimismo, la AEC en la labor de apoyo y colaboración que siempre mantiene con sus asociados, presentó durante el año 2012 una nueva división de los grupos de socios, incluyendo un grupo de miembros colectivos formado por las micropymes y los emprendedores, para de esta forma fomentar su participación y que puedan verse representados en los órganos de gobierno de la Asociación. Esta propuesta fue aprobada por unanimidad durante la Asamblea General de la AEC.

Por lo tanto, hemos iniciado novedosos e importantes proyectos que estamos seguros redundarán positivamente en nuestros miembros, la razón de ser de nuestra entidad.

EQUIPO

La Asociación concibe que el capital humano debe gestionarse de una manera sostenible, con unos objetivos a medio y largo plazo, sobre la base de una sólida política de recursos humanos, y con un programa de desarrollo de personas que tiene como objetivo ayudar y mejorar las competencias del equipo que conforman nuestra entidad.

La gestión del capital humano en la AEC se basa, además, en la filosofía de la involucración de todas las personas que conforman el equipo de la Asociación que, en 2012, han sido 30.

De igual forma, contamos con una serie de programas y actividades estructurados que permiten



alcanzar los objetivos personales y profesionales. Entre estas actividades hay que destacar:

- **Plan de Formación.** Se han programado 818 horas de formación, lo que representa una media de 27 horas de formación por empleado.
- **Encuesta de clima laboral** para conocer cuál es la opinión de nuestros profesionales. Ésta se realiza cada dos años, y de ella se desarrollan una serie de acciones de mejora. En el mes de septiembre, se lanzó la encuesta de satisfacción del personal. El nivel de satisfacción de los empleados en la gran mayoría de los ítems que se han valorado ha obtenido una puntuación mayor que en la última encuesta realizada en 2010. La satisfacción global ha sido del 6,76 en una escala de 1 a 10. En el mes de noviembre se comenzaron a tomar las acciones derivadas del análisis de las encuestas, con la

creación de dos grupos de trabajo que plantearon sus propuestas a la Dirección General.

- **Charlas de sensibilización** sobre prevención de riesgos laborales, buenas prácticas ambientales y seguridad vial.

También en 2012 hemos querido dar continuidad a programas ya consolidados en las líneas de la estabilidad laboral, la conciliación y la comunicación interna:

- La conciliación de la vida personal y la profesional es un reto y una prioridad dentro de la AEC del que se beneficia un 10% de la plantilla.
- Nuestra propuesta de valor con el empleado se manifiesta con una estabilidad laboral del 100%. Todo el equipo de la AEC tiene un contrato laboral indefinido.

- Beneficios y compensación: un total de 26 personas disfrutaban de un seguro médico privado.
- Reuniones semanales en las que participan todos los empleados y cuya dinámica gira en torno a la exposición de las actividades más importantes de cada área.

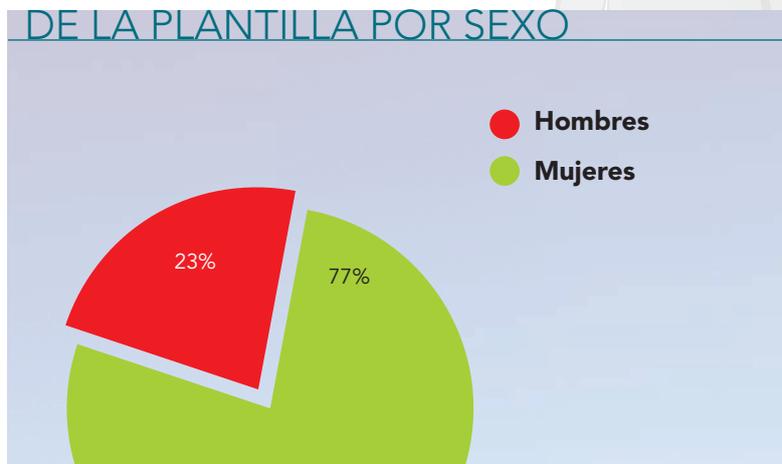
Hemos continuado además con nuestro compromiso de una cultura preventiva encaminada a garantizar los mayores niveles de salud, seguridad y bienestar de las personas:

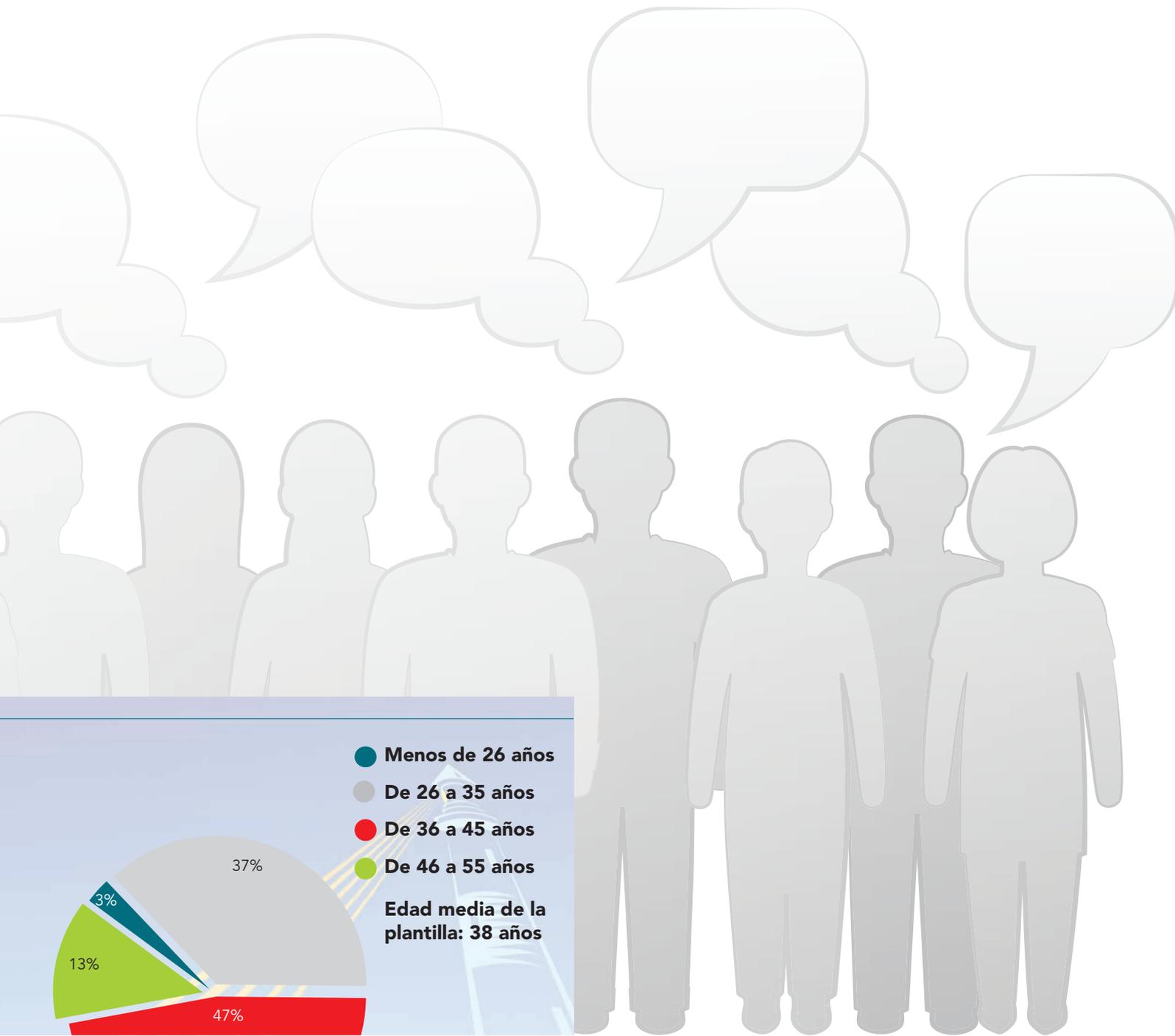
- La AEC tiene implantado un **Sistema de Prevención de Riesgos Laborales** basado en la OHSAS 18001:2007, lo que supone el cumplimiento de todas las obligaciones en materia de seguridad y salud.
- **Entorno laboral seguro**, en el que se otorga una especial atención a la ergonomía y se analizan las necesidades de cada persona en su puesto de trabajo.
- Velar por la **salud de todos los profesionales**: durante el ejercicio 2012 se han realizado reconocimientos médicos.

ÁREAS DE LA AEC

Dirección General
Gerente de Operaciones
Administración y Personal
Calidad y Medio Ambiente
Centro de Formación
CERPER
CNIC
Comunicación
Difusión
Tecnologías de la Información
Secretaría General

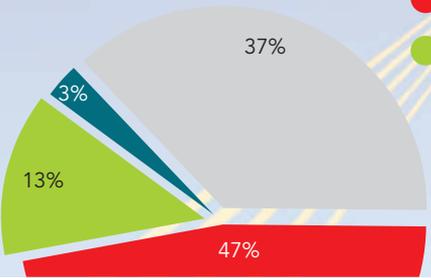
DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXO





- **Menos de 26 años**
- **De 26 a 35 años**
- **De 36 a 45 años**
- **De 46 a 55 años**

Edad media de la plantilla: 38 años



COLABORADORES

Profesionales

Vocales de Comités

La labor que llevan a cabo los Comités es fundamental para que la AEC logre alcanzar sus objetivos. Actualmente, contamos con 23 Comités y en ellos participan un total de 779 vocales, profesionales que ayudan a la Asociación a la consecución de sus fines.

Aunque con excepciones, el perfil del vocal de un Comité corresponde al de un titulado universitario, en su mayoría de nivel superior, que en su empresa realiza las siguientes funciones:

- Si pertenece a una empresa pequeña, media o mediana-grande es un director de calidad y/o medio ambiente.
- Si pertenece a una gran empresa suele ser jefe de departamento o jefe de área dependiente del director de calidad y/o medio ambiente.

Presidentes de Comités en el año 2012

Comité de Administraciones Públicas

Manuela Piqueras Cea
Ayuntamiento de Alcobendas

Comité Agroalimentario

M^º Pilar Bordetas Salvador
Agroalimentación y Calidad, S.L.

Comité Asesor

Ricardo Castella Zaragoza

Comité de Atención a las Personas con Dependencia

Paula Illobre Tallón

Comité de Automoción

Laureano Padilla Jurado

Comité de Confiabilidad

Antonio José Fernández Pérez

Comité de Construcción

Antonio Burgueño Muñoz
FCC Construcción, S.A.

Comité de Educación y Formación

Pedro 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, S.A.

Comité de Industrias Energéticas

Josep Grau Guinart
Endesa Red, S.A.

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

Antonio Martínez Palazón
Indra Sistemas, S.A.

Comité de Innovación

En proceso de elección

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 Núel Chavarrias
Transports Metropolitans Barcelona, S.A.

Comité de Salud

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

Comité de 6 Sigma

José Miguel Quintana Figueroa
Atlantic Copper, S.A.

Comité de Servicios

Palmira López-Fresno

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

Ramiro Carballo Gutiérrez
Caelum. Information & Quality Technologies, S.L.

Comité de Textil y Confección

Juan Antonio García Sorroche

Comisión de Certificación del CERPER

La Comisión de Certificación es el órgano de gobierno del CERPER. En su composición hay representantes implicados en el proceso de certificación, así como miembros de la AEC. Su participación en la misma es voluntaria y no reciben ninguna retribución por ella. Durante 2012 han integrado esta Comisión las siguientes personas:

Presidente de la Comisión de Certificación

- Pablo Culebras Sánchez

Vicepresidente de la de la Comisión de Certificación

- José Manuel Corrales Llanova

Representantes de la Junta Directiva de la AEC

- Pablo Antonio Castañón
- Ezequiel Hidalgo Prieto
- Pedro Iglesias Vázquez
- Santiago López González
- Goritza Zlatanova

Profesionales

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

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

Otras entidades

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

Representante de la AEC

- Marta Villanueva Fernández, Directora General de la AEC

Secretaria de la Comisión

- Diana Tallo Piquer, Directora del CERPER

Evaluadores CERPER

El CERPER, para llevar a cabo las certificaciones en los diferentes ámbitos de actividad, cuenta con un total de 20 evaluadores. Para la selección de estos profesionales, que son los encargados de examinar la competencia técnica de los candidatos, se ha tenido en cuenta su experiencia profesional y su cualificación académica. Su participación en



esta Comisión es totalmente voluntaria y no reciben ninguna retribución por ella.

Profesores del Centro de Formación

El Centro de Formación de la AEC cuenta con 90 docentes. Durante la impartición de los cursos, se solicita a los alumnos que evalúen el quehacer de los profesores a través de una encuesta. Durante 2012, han recibido una puntuación media de 8,5 sobre 10.

Otros colaboradores

A lo largo de 2012 han sido muchos los profesionales que de manera desinteresada han querido colaborar activamente en nuestras jornadas y congresos.

En total, han sido 100 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, divulgación y difusión.

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 Urriaga de Vivar Frontelo
Juan Antonio Villaronte Martínez
Leonardo Villena Pardo

Miembros Distinguidos

Vicente Aguilera Ribota
José Eugenio Aguirre Castañón
Luis Almerich Padró
Vicente Bensusan Cantó
Concepción Blanco Jiménez
Clementina Bravo Pérez
Ignacio Buron Árias
Juan de Dios Calatrava Requena
José Calavera Ruiz
Joaquín Candela Puig
Javier Carro de Vicente Portela
Rafael Carvajal Raggio
José Luis Castellano Miranda
Eleazar Cerezo Arribas
José Ángel Cerrolaza Asenjo
Luis Ciria Corvinos
Juan José Cubero Marín
Julián Cuesta Costero
Andrés Dassi García
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
Temistocles 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 Zarate 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
Carlos Ranninger Rodríguez
Enrique Riera Vall
Santiago Rivero Rodrigo
Ramón Robles Rodríguez
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 Sotorriño González
Fernando Sucunza Saldise
Ramón Torrebadella Montseny
Fernando Torres Leza
Miguel Udaondo Durán
José Antonio Urrutia Bilbao
Antonio Valero Alcaide
Daniel Vallés Domínguez
José Luis Vázquez García
Juan Villate Orive
Olegario Yáñez Marfil
René Zaragüeta Brochart



Acuerdos mantenidos con otras organizaciones

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

- **AENA.** La AEC ha desarrollado diversos talleres de trabajo colaborativo para ayudar a cinco Direcciones de AENA Aeropuertos en la redefinición de los indicadores que forman parte de su cuadro de mando de seguimiento de sus procesos. En concreto, se ha trabajado con las Direcciones de Auditoría Interna, Económico Financiera, Gabinete de Presidencia, Asesoría Jurídica y Contratación.
- **Centro Español de Metrología.** La AEC participa en el Consejo Editor de la revista electrónica "e-medida".
- **Hospital Universitario de Getafe.** Hemos iniciado un proyecto de acompañamiento para ayudar a esta organización a la implantación de la gestión de los procesos. Nuestro apoyo se ha orientado a dos actividades:
 - Formación de las personas en los principios básicos de la gestión por procesos.
 - Trabajo colaborativo en el diseño de cuatro de los procesos de la organización sanitaria. En concreto: Admisión y Documentación clínica, Cirugía Plástica, Enfermería y Compras y contratación.

- **Ministerio de Defensa y la Dirección General de Armamento y Material.** Servicio de apoyo al funcionamiento de los esquemas de certificación en los sectores de Defensa y Aeroespacial. Concretamente se han realizado las siguientes actividades:

- Revisión de expedientes de auditorías a partir de las normas de la familia PECAL.
- Revisión de solicitudes de cualificación como auditores IAMD reconocido y auditores cualificados con el fin de actuar en el esquema de certificación para las industrias y servicios para la defensa.

Apoyo como secretaria de los grupos de trabajo creados en el ámbito del esquema de certificación del Ministerio de Defensa.

Asimismo, este organismo ha participado activamente en la Jornada sobre Gestión de la Configuración en el sector Defensa y en el Congreso de CSTIC 2012.

- **Ministerio de Industria, Energía y Turismo.** Ha participado y ha prestado su apoyo en varios de nuestro eventos, concretamente en: la Cumbre de Gestión Sostenible 2012, el Día Mundial de la Calidad, la Jornada sobre la Certificación en el momento actual: Necesidad o Gasto y en el XVII Congreso de Calidad en la Automoción.

Otras instituciones

- **Asociación Española de Empresas Tecnológicas de Defensa, Aeronáutica y Espacio (TEDAE).** La AEC presta servicio de apoyo al funcionamiento de los esquemas de certificación en los sectores de Defensa y Aeroespacial. A lo largo de este año se han realizado las siguientes actividades:

- Elaboración de informes de seguimiento de la evolución de las cifras del esquema ICOP español.
- Revisión de solicitudes de autenticación de auditores aeroespaciales para actuar en el esquema de certificación.
- Resolución de consultas formuladas por las empresas y entidades de certificación integrantes del esquema.
- Apoyo como secretaria de los grupos de trabajo creados en el ámbito de TEDAE.

- **Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC).** Para diseñar y desarrollar conjuntamente iniciativas de información, formación y certificación de personas; organizar y celebrar jornadas y cualquier otro que pudiera resultar de interés para las partes.
- **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, exmiembro de la Comisión Ejecutiva de la AEC, mientras que Marta Velázquez, Directora de Calidad de la AEC, es vocal de este Comité. También la Asociación, a través de su Comité de Medio Ambiente, participa en el Grupo de Trabajo 2 del CT216, que actualmente está realizando la revisión de la ISO 14000.

- **Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Castellón.** Colaboración en la promoción y realización de actividades de interés mutuo en las materias de formación, información, difusión y otras en el ámbito de sus competencias, encaminadas a implantar, potenciar y desarrollar los sistemas de calidad, la gestión ambiental y la responsabilidad social empresarial.
- **Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Madrid (COIIM).** Lanzamiento de un plan de formación de Gestión de Riesgos Empresariales para los colegiados del COIIM.

- 
- **CONAMA.** La AEC apoya las iniciativas conducentes a la consecución de un desarrollo sostenible. Por ello colabora y participa en la organización del Congreso Nacional de Medio Ambiente.
 - **Escuela Europea de Negocios.** Definición de diversas actuaciones encaminadas a que los alumnos de la Escuela accedan a la certificación de personas llevada a cabo por el CERPER.
 - **EOQ (European Organization for Quality).** El Gerente de Operaciones de la Asociación, Enrique Marco Martín, ha continuado, a lo largo de 2012, con 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.
 - **Forética.** Desarrollo de un curso de formación *online* sobre Responsabilidad Social Empresarial.
 - **Fundación Tripartita.** 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.
 - **Fundibeq.** La AEC, como Organismo Nacional Asociado (ONA) de la Fundación Iberoamericana para la Calidad (Fundibeq), ha colaborado en la edición de 2012 del Premio Iberoamericano de la Calidad tanto en su difusión a través de nuestros canales de comunicación, así como en la selección de evaluadores y posibles candidaturas al Premio Iberoamericano para la Calidad, que se convoca de forma anual.
 - **ICA2.** Promoción de acciones de formación relativas a la Gestión del Conocimiento y Comunidades de Práctica. Asimismo, colaboran en la organización de seminarios sobre estos temas.
 - **IN-NOVA.** Colaboración en el desarrollo de las respectivas misiones de las dos entidades, realizando conjuntamente cuantas acciones y actividades sirvan para ello y se encuadren en las actividades propias de su organización. Como punto de partida la AEC llevará a cabo el proceso de reconocimiento del "Curso *online* Sobre Gestión de la Innovación" para el acceso a la certificación como Gestor de la Innovación niveles *júnior* y general.
 - **Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV).** Se establece una relación de colaboración que abarque de manera sistemática todos aquellos aspectos en lo que ambas partes pudieran tener interés mutuo.
 - **Línea Directa Asistencia.** El objeto de este acuerdo es suscribir una especificación formativa que

consiste en la preparación de los alumnos para la "Gestión de la calidad de los proveedores".

- **Madrid Excelente.** La AEC ha sido entidad colaboradora del IV Congreso Internacional de Excelencia. 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 Madrid Excelente. Por otro lado, colaboramos en los Premios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes, como miembro del jurado.
- **Renfe Mercancías y las Sociedades Comercializadoras.** Hemos continuado con las actividades recogidas en el convenio de colaboración iniciado en 2006 para la mejora de la gestión integrada de esta organización. Concretamente, hemos apoyado en la implantación de la gestión por procesos, tanto de la organización matriz como de las sociedades encargadas de la comercialización de los tráficos.
- **Universitat Politècnica de Valencia.** Definición de un marco ágil de colaboración que permita el desarrollo conjunto de proyectos concretos de interés mutuo para ambas partes.

Colaboración en distintos premios que fomentan las buenas prácticas

A lo largo del 2012, la AEC ha participado como vocal en el jurado de distintos premios

impulsados por diferentes organizaciones, como:

- Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2011, Premio a la Excelencia en la Gestión Pública y Premio a la Gestión del Conocimiento. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (Agencia de Evaluación y Calidad).
- VI Edición de los Premios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes.
- Premios IDEPA al Impulso a la Gestión Empresarial Innovadora 2012. Gobierno del Principado de Asturias.
- VI Concurso de Participación para la Innovación y la Excelencia en la Gestión de ADIF.

Nuestra cultura del reconocimiento

La AEC, consciente de la importancia que tiene la motivación de los profesionales y de las organizaciones que de forma habitual se relacionan con la Asociación, hemos otorgado a lo largo de 2012 las siguientes distinciones:

Miembro Distinguido de la AEC

La AEC designó a Ramón Robles, del Grupo SGS España, como Miembro Distinguido de la Asociación, como reconocimiento a su relevante y continuo apoyo a nuestras actividades.



Miembro Honorífico del Comité de Automoción

El Comité de Automoción designaba a Antonio Cobo, Director General de GM España y European Quality Leader 2012, como Miembro Honorífico del Comité. El motivo de esta designación es reconocer el continuado apoyo y compromiso a las actividades de este Comité.



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 2012" a Adolfo Ramírez, Director General de Medios de Banesto, quien representará a España en la próxima edición del Premio European Quality Leader.



Reconocimiento del Comité de Confiabilidad

En la celebración del XIV Congreso de Confiabilidad, este Comité reconoció la labor en este ámbito de la ingeniería de Joaquín Gómez del Río.



Premio al Comité del Año

Para reconocer las actividades que desarrollan los 23 Comités que forman la AEC y motivar a sus





vocales a continuar con sus labores, la AEC entrega anualmente este Premio. Este año el galardón ha sido para el Comité de Medio Ambiente.

Reconocimientos otorgados por el CERPER

Con motivo del 15 aniversario del CERPER se hizo entrega de una serie de reconocimientos a personas y entidades que han contribuido y apoyado la certificación de personas. En concreto se entregaron a:

- Pablo Culebras, en reconocimiento a sus más de 12 años como Presidente de la Comisión de Certificación del CERPER.
- Alberto Urtiaga, primer Director en funciones del CERPER, desde su creación en 1996 hasta 1998, poniendo en marcha durante este periodo el sistema de certificación de personas.
- AENA Aeropuertos, S.A., por la solicitud de certificación de más de 90 profesionales de la entidad en ámbitos como la calidad, la gestión integrada, el medio ambiente, la gestión ambiental y otras cualificaciones sectoriales.
- Gas Natural Fenosa, que cuenta en su organización con más de 65 profesionales certificados por el CERPER como auditores de la calidad.

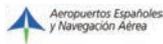
- Renfe Operadora, organización cuyas primeras certificaciones datan del año 1999 y que cuenta con un total de 65 profesionales certificados en ámbitos como la calidad, el medio ambiente o la gestión integrada.

Entidades Patrono

La AEC integra en sus actividades a un sólido grupo de empresas e instituciones representativas para buscar, entre todas, vías de colaboración afines y comunes.

Estas entidades patrono asocian su imagen a la de la AEC y con sus aportaciones fomentan el desarrollo de las actividades de la Asociación para la promoción y difusión de nuestra estrategia.

Las siguientes entidades son actualmente entidades patronato de la AEC:



AENOR



Proveedores

La relación de AEC con sus proveedores es una parte esencial en el desarrollo de la actividad. Nuestra política de calidad considera colaboradores a los proveedores, buscando el beneficio mutuo, poniendo empeño y creatividad conjuntos para ofrecer al cliente las mejoras en calidad y servicio, estableciendo, si es posible, relaciones a largo plazo.

La Asociación Española para la Calidad exige a sus proveedores el cumplimiento de los principios contenidos en el Código Ético.

Asimismo, tenemos un procedimiento para asegurar que los productos y servicios comprados cumplen los requisitos especificados, que se compran en las mejores condiciones posibles y a proveedores que pueden asumir esos requisitos.

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 y su repercusión en la satisfacción de nuestros clientes.

LÍNEAS DE ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

PLAN DE ACCIÓN 2012

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

Las líneas estratégicas que rigen el Plan de Acción establecido para el año 2012 son las siguientes:

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

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

- Líneas de actuación/estratégicas.
- Objetivos estratégicos para cada línea de actuación definida.
- Objetivos de proceso relacionados con los objetivos estratégicos.
- Procesos de la AEC responsables de los objetivos.

Además, se establece una correspondencia e implicación entre las líneas de actuación con los objetivos estratégicos (indicados con los símbolos ("C") e ("I").

El cumplimiento a 31 de diciembre de los objetivos definidos es del 94,67%.

A continuación se muestra la matriz resultante del Plan de Acción:

Plan de Acción 2012

			PROCESOS	CUMPLIMIENTO											
			PROCESO DIRECCIÓN	100%	120%	91%					90%				
			PROCESO DIFUSIÓN				100%					60%	91%		
			PROCESO GESTIÓN PROYECTOS										48%		
			PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN										101%		
			PROCESO DE FORMACIÓN					100%	100%	100%			110%		
			PROCESO DE CERTIFICACIÓN						93%				116%		
(A) GESTIÓN DEL TALENTO	(B) FOCO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS	(C) GESTIÓN POR PRODUCTOS	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	PROCESOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Nuevo mapa de procesos y despliegue	Despliegue estratégico 10 acuerdos	Consolidar posicionamiento (Twitter, Facebook y LinkedIn) Incrementar el n° de seguidores	Productos específicos para PYMEs Jornada de Miranda	Programa de desarrollo de directivos 2 cursos nuevos	Programa de desarrollo profesional Definición Plan de acción	Reingeniería de curso de Innovación	Creación del Comité de Innovación	Realizar talleres de benchmarking	Cumplimiento objetivos procesos
C	I		A1	GESTIÓN POR PROCESOS											
I	C	I	B1	ALIANZAS INSTITUCIONALES											
I	C	I	B2	POSICIONAMIENTO EN REDES SOCIALES											
	C		B3	ORIENTACIÓN A LA PYME											
C	I	I	A2	MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD EN PERSONAS											
		C	C1	MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD EN ORGANIZACIÓN											
		C	C2	MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD EN ESTRATEGIA											

CUMPLIMIENTO: 94,67%

(C) CORRESPONDENCIA (I) IMPLICACIÓN DIRECTA

ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

La Asamblea General

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

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, Amparo González Espartero

- COATO, José Luis Hernández Costa
- COBRA, Juan José Aciego Rabaneda
- CEPSA, Ezequiel Hidalgo Prieto (hasta 30/07/12) / Miguel Pérez Pascual
- CECAP, Pablo Castañón Fernández
- EADS-CASA, Antonio Padín Alcorlo
- 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 (hasta 25/04/12) / Victoria Díaz Alegre (hasta 16/10/12) / Abelardo Carrillo Jiménez
- SIEMEMS, 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 y Formación

Vocales de Libre Designación

- Rafael García Faure
- Vocal Vacante del Ministerio de Defensa
- Antonio Muñoz Muñoz, Ministerio de Industria, Energía y Turismo (desde 25/01/12)

Comisión Ejecutiva de la Junta Directiva

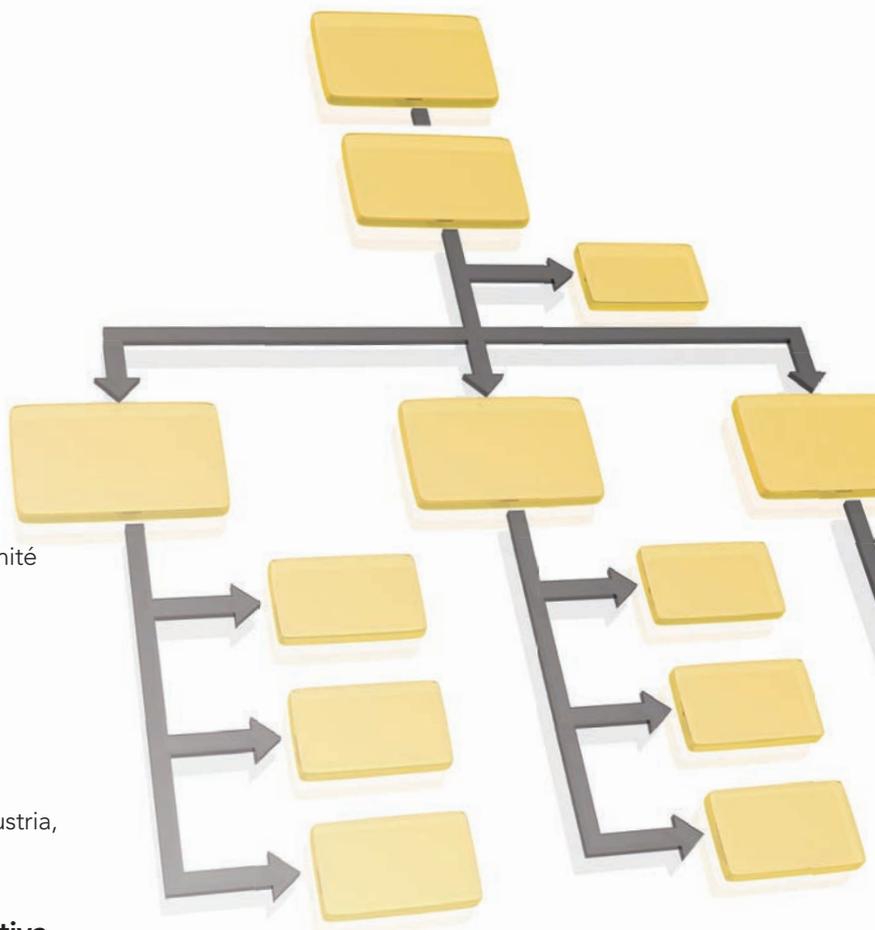
Está constituida por el Presidente y los Vicepresidentes, propuestos por el propio Presidente y aceptados por la Junta Directiva, actuando por delegación de ésta en la toma de decisiones referidas al desarrollo de las actividades de la AEC. Como Secretario de este órgano, con voz, pero sin voto, interviene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

Para la Asociación, la presencia en los medios de comunicación es una forma de poder llegar a muchos de sus grupos de interés.

Nuestra relación con los medios se rige por una estrategia de proactividad con la que dar a conocer nuestra estrategia y líneas de acción. En este sentido, a lo largo de 2012 los medios digitales han supuesto el mayor porcentaje de nuestras apariciones en prensa. En cuanto a los temas de mayor repercusión, las noticias generales de la AEC, las entrevistas, los artículos de opinión y nuestros cursos de formación han sido los contenidos que han ocupado un mayor espacio en los medios.





MEMORIA ECONÓMICA

A continuación se muestra un extracto de las notas más significativas del ejercicio económico de 2012.

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 2012 es la siguiente:

Inmovilizado intangible	0,00 euros
Inmovilizado material	1.454.916,28 euros
Activos por impuesto diferido	104,91 euros
Total activo no corriente	1.455.021,19 euros

Activo corriente

La composición del saldo de dicho epígrafe a 31 de diciembre de 2012 es la siguiente:

Existencias	8.754,62 euros
Deudores comerciales	60.267,28 euros
Inversiones financieras c/p	2.349.661,66 euros
Efectivo y otros activos líquidos	81.341,45 euros
Total activo corriente	2.500.025,01 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 2012. 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 pagarés y depósitos a corto 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 31/12/12	2.996.067,16 euros
Superávit 2012	117.338,63 euros
Total	3.113.405,79 euros

Pasivo corriente

El saldo que refleja este epígrafe a 31 de diciembre de 2012 asciende a 841.640,41 euros. Todas las partidas que componen dicho saldo han sido consideradas deudas a corto plazo por tener un vencimiento inferior a 12 meses.

Atendiendo al criterio de prudencia, dicho importe también recoge una partida como previsión de gastos pendientes de recibir por las subvenciones concedidas.

Ingresos y gastos

Los ingresos y gastos imputados en el ejercicio coinciden con el criterio del devengo, con independencia del momento en que se produzca la corriente financiera de los mismos.

Informe de auditoría

Las cuentas anuales de la Asociación Española para la Calidad, que comprenden el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto y la memoria del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2012 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 dichas cuentas cumplan con los requisitos de unificación y control que cumplen las de la Asociación. De esta revisión los auditores no han detectado incidencia significativa alguna.

CONTROL PRESUPUESTARIO 2012

(a 31 de diciembre de 2012)

Capítulos	Presupuesto 2012	Real 2012	Desviación %
1. Ingresos facturación	1.500.000,00	1.249.730,08	-16,68
2. Ingresos por cuotas	450.000,00	418.320,00	-7,04
3. Ingresos financieros (C)	70.000,00	71.251,18	1,79
4. Otros ingresos explotación (C)	3.000,00	13.533,77	351,13
TOTAL INGRESOS	2.023.000,00	1.752.835,03	-13,35
1. Trabajos realizados otras empresas	390.000,00	269.611,90	-30,87
2. Comidas y hoteles	100.000,00	55.327,52	-44,67
3. Gastos del inmueble (A)	38.600,00	30.957,40	-19,80
4. Mantenimiento y conservación (B)	39.000,00	37.722,92	-3,27
5. Profesionales independientes	200.000,00	235.741,12	17,87
6. Asesoramientos (C)	19.000,00	16.990,42	-10,58
7. Mensajería	22.000,00	15.858,55	-27,92
8. Franqueo	44.000,00	32.583,25	-25,95
9. Suscripciones (C)	15.000,00	14.953,36	-0,31
10. Relaciones Públicas (C)	7.000,00	4.817,84	-31,17
11. Suministros (A)	9.000,00	10.537,94	17,09
12. Comunicación (B)	12.000,00	14.193,63	18,28
13. Material de oficina (B)	4.000,00	3.458,93	-13,53
14. Desplazamientos del personal	17.000,00	13.725,40	-19,26
15. Sueldos y Salarios	876.000,00	893.602,38	2,01
16. S.S. cargo empresa	224.000,00	223.109,92	-0,40
17. Otros gastos sociales (B)	14.000,00	16.259,37	16,14
18. Gastos financieros (C)	6.000,00	1.822,64	-69,62
19. Otros gastos explotación (C)	-120.000,00	-376.670,52	213,89
20. Tributos (C)	45.000,00	41.897,73	-6,89
21. Dotación amortización inmovilizado (C)	60.000,00	53.650,07	-10,58
TOTAL GASTOS	2.021.600,00	1.610.151,77	-20,35
SUPERÁVIT/DÉFICIT	1.400,00	142.683,26	10.091,66

(A) Prorrateo por m² de ocupación

(B) Prorrateo por número de empleados

(C) Prorrateo lineal (a partes iguales)

BALANCE DE SITUACIÓN EJERCICIO 2012

ACTIVO	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
	AEC	AEC
ACTIVO NO CORRIENTE	1.455.021,19	1.496.399,14
Inmovilizado intangible	0,00	2.516,99
Inmovilizado material	1.454.916,28	1.493.777,24
Activos por impuesto diferido	104,91	104,91
ACTIVO CORRIENTE	2.500.025,01	2.675.296,74
Existencias	8.754,62	5.218,25
Deudores	60.267,28	112.877,00
Inversiones financieras c/p	2.349.661,66	2.350.000,00
Efectivo y otros activos líquidos	81.341,45	207.201,49
DÉFICIT	0,00	0,00
TOTAL ACTIVO	3.955.046,20	4.171.695,88

NETO Y PASIVO	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
	AEC	AEC
FONDOS PROPIOS	2.996.067,16	2.823.905,26
PASIVO NO CORRIENTE	0,00	0,00
PASIVO CORRIENTE	841.640,41	1.175.628,72

SUPERÁVIT	117.338,63	172.161,90
TOTAL NETO Y PASIVO	3.955.046,20	4.171.695,88

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS EJERCICIO 2012

DEBE	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
	AEC	AEC
Trabajos realizados	560.680,54	743.871,53
Variación existencias	4.248,00	2.016,59
Personal	1.132.971,67	1.201.248,05
Otros gastos explotación	238.362,75	290.756,26
Gastos financieros	1.822,64	8.627,33
Dotación amortizaciones	53.650,07	64.241,75
Variación provisiones	-531.669,48	-472.903,55
Gastos extraordinarios	16.748,31	3.755,07
Pérdidas de otros ejercicios	133.337,27	113.502,60
SUPERÁVIT ANTES DE IMPUESTOS	142.683,26	248.148,50
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	25.344,63	75.986,60
SUPERÁVIT DESPUÉS DE IMPUESTOS	117.338,63	172.161,90
TOTAL	1.752.835,03	2.203.264,13

HABER	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
	AEC	AEC
Ingresos programas	0,00	30.000,00
Ingresos facturación	1.249.730,08	1.640.614,96
Ingresos cuotas	418.320,00	478.042,50
Ingresos financieros	71.251,18	51.475,41
Ingresos extraordinarios	13.533,77	3.131,26
PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS	0,00	0,00
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	0,00	0,00
PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS	0,00	0,00
TOTAL	1.752.835,03	2.203.264,13

RESULTADOS ECONÓMICOS

	2012	2011	2010
EC ₁ INGRESOS TOTALES			
Ingresos por facturación	1.249.730,08	1.640.614,96	1.826.462,09
Ingresos por cuotas	418.320,00	478.042,50	515.227,50
Ingresos financieros	71.251,18	51.475,41	34.247,16
Subvenciones	0,00	30.000,00	353.649,98
EC ₂ TOTAL A PROVEEDORES	841.640,41	1.175.628,72	1.904.691,24
EC ₃ GASTOS DE PERSONAL	1.132.971,67	1.201.248,05	1.190.839,19
EC ₄ TOTAL IMPUESTOS PAGADOS	41.897,73	47.672,81	50.000,72

(a 31 de diciembre de 2012)

RESULTADOS SOCIALES Y AMBIENTALES

Proveedores

	2010	2011	2012
Número de proveedores activos	58	68	58
Porcentaje de proveedores nacionales	100%	100%	100%
Gasto total en proveedores	1.904.691,24	1.175.628,72	841.640,41

Material

	2010	2011	2012
Cartuchos de impresión (unidades)	19	18	8
Consumo de papel (folios A4)	225.000 folios	151.000 folios	88.500 folios
Consumo papel por persona	16,29 l/persona	13,36 l/persona	7,35l/persona
Total de copias realizadas	228.283	200.788	151.652
Copias realizadas por persona (total)	6.917 copias/persona	6.477 copias/persona	4.595 copias/persona
Reciclaje de papel (n° de retiradas)	9 retiradas	6 retiradas	7 retiradas
Reciclaje de tóner	2	2	0
Fluorescentes	1	4	1

Consumo de energía

	2010	2011	2012
Consumo total de energía	60.712 kWh	57.379 kWh	58.343 kWh
Consumo de energía por persona	1.814,17 kWh persona	1.836,49 kWh persona	1.772,55 kWh persona

Datos de plantilla

Por sexo

	2010	2011	2012
Hombres	21%	21%	23%
Mujeres	79%	79%	77%

Por tramos de edad

	2010	2011	2012
Menos de 26 años	3,13%	3%	3%
De 26 a 35 años	43,75%	39%	37%
De 36 a 45 años	46,87%	49%	47%
De 46 a 55 años	6,25%	9%	13%
Edad media	34,7 años	36 años	38 años

Datos de plantilla

Por tipo de jornada			
	2010	2011	2012
Completa	93,75%	96,77%	96,66%
Parcial	3,25%	3,23%	3,33%

Por tipo de contrato			
	2010	2011	2012
Indefinido	97%	97%	100%
Temporal	3%	3%	
Tasa de permanencia en años	9,47 años	10,71 años	12 años
Total de empleados	32	31	30

Indicadores de igualdad de oportunidades

	2010	2011	2012
Hombres en la Comisión de Calidad	36%	50%	34%
Mujeres en la Comisión de Calidad	64%	50%	66%
Hombres en la Junta Directiva	88%	79%	78%
Mujeres en la Junta Directiva	12%	21%	22%
Hombres en la Comisión Ejecutiva	75%	75%	71%
Mujeres en la Comisión Ejecutiva	25%	25%	29%

Indicadores de seguridad y salud

	2010	2011	2012
Bajas laborales/tasa de absentismo	1,73%	3,59%	0,06%
Seguro médico privado voluntario (% plantilla que lo adquiere)	84%	87%	87%
Revisiones médicas voluntarias (% plantilla que las realiza)	78%	68%	61%

Formación de la plantilla

	2010	2011	2012
Horas totales	662	630	818
Horas por empleado	21	20	27

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 2012	48
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	13
2.3. Estructura operativa de la organización	Organización y responsabilidades de los Órganos de Gobierno	50
2.4. Localización de la sede principal	Contraportada	
2.5. Países en los que opera la organización	Acuerdos mantenidos con otras organizaciones	41
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Perfil de la AEC	7
2.7. Mercados servidos	Grupos de interés	31
2.8. Dimensiones de la organización	Nuestros servicios / Equipo	13 / 32
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	<i>No recibidos</i>	
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	54
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Plan de Acción 2012	48
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	<i>No solicitada</i>	
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	50
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	50
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	50
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	50
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Organización y responsabilidades de los Órganos de Gobierno	50
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	50
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 Política de la AEC / Código Ético	4 / 8 / 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 2012	48
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	54
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS		
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Política de la AEC / Indicadores del desempeño	9 / 54

Indicador GRI	Apartado de la Memoria de Sostenibilidad	Páginas
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	Colaboradores	36
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca	Acuerdos mantenidos con otras organizaciones	41
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Grupos de interés	31
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 / 31
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	31
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		
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	Memoria económica	54
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		

Indicador GRI	Apartado de la Memoria de Sostenibilidad	Páginas
<p>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</p> <p>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</p>	Memoria económica	54
<p>5.2. Dimensión ambiental Información sobre el enfoque de la gestión ambiental</p> <p>DESEMPEÑO AMBIENTAL</p> <p>MATERIALES</p> <p>EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.</p> <p>EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados</p> <p>ENERGÍA</p> <p>EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias</p> <p>EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias</p> <p>CAMBIO CLIMÁTICO</p> <p>EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia</p> <p>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</p> <p>EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>PRODUCTOS Y SERVICIOS</p> <p>EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto</p> <p>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</p> <p>EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental</p>	Resultados sociales y ambientales	61

Indicador GRI	Apartado de la Memoria de Sostenibilidad	Páginas
<p>GENERAL</p> <p>EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales</p>	Resultados sociales y ambientales	61
<p>5.3. Desempeño social Prácticas laborales y ética en el trabajo</p>	Equipo / Resultados sociales y ambientales	32 / 61
<p>EMPLEO</p>		
<p>LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.</p>	Equipo	32
<p>LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.</p>		
<p>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</p>		
<p>RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES</p>		
<p>LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo</p>	Resultados sociales y ambientales	61
<p>LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos</p>		
<p>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</p>		
<p>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</p>		
<p>LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región</p>		
<p>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</p>	Equipo / Resultados sociales y ambientales	32/ 61
<p>LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos</p>		
<p>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</p>		
<p>LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado</p>		
<p>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</p>		

Indicador GRI	Apartado de la Memoria de Sostenibilidad	Páginas
<p>LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional</p> <p>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</p> <p>LA13 Composición de los Órganos de Gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad</p>	<p>Equipo / Resultados sociales y ambientales</p> <p>0%</p>	<p>36 / 61</p>
<p>DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS</p> <p>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</p> <p>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</p>		
<p>HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia</p>		
<p>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</p>	<p>Equipo</p>	<p>32</p>
<p>NO DISCRIMINACIÓN</p> <p>HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas</p>	<p><i>No se han producido</i></p>	
<p>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</p> <p>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</p> <p>DESEMPEÑO DE SOCIEDAD</p> <p>COMUNIDAD</p> <p>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</p>	<p>Resultados sociales y ambientales</p>	<p>61</p>
<p>CORRUPCIÓN</p> <p>SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción</p> <p>SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización</p> <p>SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción</p>		

Indicador GRI	Apartado de la Memoria de Sostenibilidad	Páginas
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Memoria económica	54
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 MARKETING		
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