



AENOR

Informe de Progreso 2015



Network Spain
WE SUPPORT

AENOR

Informe de Progreso 2015



Network Spain
WE SUPPORT



*“Las organizaciones responsables no están solas
y sus decisiones son importantes para cambiar el futuro.”*

Georg Kell,
Director General de Global Compact

Índice

1. Renovación de nuestro compromiso	5
Carta del Director General de AENOR	5
2. Perfil de la compañía, servicios y principales magnitudes	7
3. Nuestros grupos de interés y nuestro enfoque de la Responsabilidad Social	11
3.1. Nuestros grupos de interés	12
3.2. Nuestra política de Responsabilidad Social	13
3.3. Misión, visión y valores	15
3.4. Nuestra metodología de avance en Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	16
4. Cómo avanzamos en los Diez Principios	18
Derechos humanos (<i>Principios 1 y 2</i>)	18
Normas laborales (<i>Principios 3, 4, 5 y 6</i>)	36
Medio ambiente (<i>Principios 7, 8 y 9</i>)	45
Anticorrupción (<i>Principio 10</i>)	52
5. Hitos destacados de 2015 en materia de RSC	60

1. Renovación de nuestro compromiso

Carta del Director General de AENOR

Es para mí un placer presentarles el primer **Informe de Progreso** de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), en relación al cumplimiento y a los avances de los Diez Principios del Pacto Mundial, *así como las principales líneas de actuación en la creación de valor para nuestros grupos de interés.*

En el año 2012, la Junta Directiva aprobó el Código Ético de AENOR y las empresas del grupo. La aprobación de este documento supuso la recopilación formal en un único texto, de nuestros valores corporativos y de las principales líneas de actuación en materia de Responsabilidad Corporativa hacia nuestros grupos de interés.

Este hito, para quien no haya seguido la actividad de AENOR desde sus comienzos, puede entenderse como el inicio de un camino hacia la responsabilidad social. Sin embargo, cuando AENOR nació en el año 1986 lo hizo con la clara vocación de contribuir a mejorar la calidad de las empresas, sus productos y servicios, proteger el medio ambiente y con ello el bienestar de la sociedad, mediante el desarrollo de sus actividades de normalización y certificación. Para el despliegue de estas actividades, AENOR integró en sus órganos de gobierno a través de nuestros miembros; y en sus comités técnicos tanto de certificación como de normalización, a los grupos de interés que estaban afectados por las decisiones que en cada uno de los entornos se adoptaban. Este enfoque es el que se ha establecido en distintos documentos internacionales para definir la responsabilidad social y cómo debe ser integrada en la estrategia de la organización de manera efectiva. Es decir, tomar en consideración las necesidades y expectativas de los grupos de interés e integrarlas en las decisiones y actividades de la organización, mediante un equilibrio donde se respeten los principios básicos de imparcialidad e independencia.

En este sentido, la integración de la responsabilidad social en las decisiones y actividades de la mayoría de las organizaciones, supone un cambio cultural y de enfoque importante, ya que implica pasar de un enfoque hacia uno o dos grupos de interés, a un conjunto más extenso de grupos cuyos intereses y necesidades muchas veces son contrapuestos. Sin embargo, en AENOR tenemos interiorizado esta forma de abordar decisiones y actividades desde su nacimiento hace ya treinta años.

Por tanto, la aprobación del código ético y la implantación de los principios de responsabilidad social en él contenidos, supone la formalización de un camino iniciado en el año 1986. Para reforzar este itinerario, *en el año 2014 nos adherimos al Pacto Mundial y nos comprometimos públicamente a cumplir los Diez Principios* y a avanzar en cada uno de ellos.

Fruto de todo ello, hemos conseguido algunos logros relevantes en el año 2015, de los que nos sentimos muy orgullosos, entre los que destacan:

- Hemos mantenido e incluso incrementamos la satisfacción global de nuestros clientes en los servicios de evaluación de la conformidad.
- A través de nuestros comités de normalización hemos publicado e implementado un mayor número de normas como herramientas claves para el aumento de la competitividad de nuestro país.
- Afianzamos nuestro compromiso con la transparencia mediante la publicación de información de interés en nuestra página web.
- Mejoramos nuestra política de compras y contrataciones dando una mayor relevancia a criterios de responsabilidad social.
- Hemos calculado la huella de carbono de nuestras actividades y hemos definido acciones para reducirla.
- Hemos constatado que no existen desviaciones en materia de igualdad de oportunidades, concluyendo la inexistencia de políticas y prácticas discriminatorias en materia de igualdad.

Estamos convencidos de que todas estas cuestiones nos están ayudando a avanzar, tanto a las organizaciones como a la sociedad en general, hacia modelos sostenibles que son los demandados por nuestros grupos de interés. **Como consecuencia de ello, hago público mi compromiso de renovar la adhesión a los diez principios del Pacto Mundial para AENOR.**

En 2016, trabajaremos para:

- Seguir desarrollando procesos de evaluación de la conformidad alineados con criterios de innovación y sostenibilidad orientados a las necesidades de nuestros clientes
- Orientaremos la gestión de la normalización a tangibles que ayuden a las organizaciones a ser más competitivos y sostenibles.
- Seguiremos apostando por un empleo estable y de calidad, en un entorno seguro, basado en la igualdad de oportunidades y la no discriminación, poniendo a las personas como una de las piezas claves (de todo el desarrollo de una actividad) en el desarrollo de nuestras actividades.

Todo ello en continuo diálogo y colaboración con nuestros miembros. Estamos seguros de que la renovación de nuestro compromiso con el Pacto Mundial, nos ayudará a marcar el camino por el que debemos evolucionar e involucrar a otras organizaciones y personas.



Avelino Brito Marquina

2. Perfil de la compañía, servicios y principales magnitudes

Cada vez más sectores de actividad, encuentran en los servicios desarrollados por la **Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)**, herramientas para ser más competitivos. Esta Entidad sin fines lucrativos es el principal centro de conocimiento en español sobre normalización y evaluación de la conformidad, poniendo al alcance de organizaciones de toda naturaleza y tamaño soluciones aceptadas por el mercado para muchas de sus cuestiones clave. Con un alcance crecientemente global, el respaldo de AENOR despierta **confianza**.

En el ámbito de la **normalización**, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) pone a disposición de todos uno de los catálogos de normas técnicas más completos del mundo, con más de 31.500 documentos, al alcance de las organizaciones del universo hispanohablante.

Como entidad legalmente responsable de la normalización en España, AENOR lleva la voz de los sectores españoles a los foros donde se discuten normas técnicas de alcance europeo o mundial. Es el representante español ante ISO (Organización Internacional de Normalización), IEC (Comisión Electrotécnica Internacional), CEN (Comité Europeo de Normalización), CENELEC (Comité Europeo de Normalización Electrotécnica) y COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas).

La normalización española ya es una de las más consideradas a escala mundial. Actualmente, expertos españoles lideran los trabajos de 126 comités y grupos de trabajo internacionales. De hecho, un creciente número de normas desarrolladas por expertos españoles en AENOR son la base para normas de ISO o de CEN/CENELEC.

En el campo de la **evaluación de la conformidad**, AENOR es la certificadora española de referencia, que acompañando a las empresas en su expansión exterior; tanto en la implantación en otros mercados como en la exportación de productos. Los 22.500 certificados vigentes de sistemas de gestión y lo más de 106.000 productos certificados, apoyan a las organizaciones en campos como la Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, I+D+i, Seguridad y Salud en el Trabajo, Eficiencia Energética, Responsabilidad Social o Gestión del Riesgo. Asimismo, la Entidad ha realizado más de 400 verificaciones y validaciones ambientales y más de 10.300 inspecciones en 2015. AENOR es el miembro español de IQNet, la mayor red mundial de certificadoras.

Actualmente, España ocupa destacados puestos en el ámbito de la certificación; lo cual tiene aún más valor teniendo en cuenta el tamaño de su parque empresarial. Según el último informe de ISO, España es el séptimo país del mundo y quinto de Europa por número de certificados de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 (36.005 certificados) y quinto del mundo y tercero de Europa por certificados de Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 (13.869 certificados).

AENOR ofrece un servicio de información, imparte formación especializada y desarrolla una importante actividad editorial. En el campo de los análisis y ensayos, la Entidad cuenta con dos laboratorios de referencia: **AENOR Laboratorio** y el 85% del **Centro de Ensayos, Innovación y Servicios (CEIS)**.

Con el objeto de prestar un apoyo lo más estrecho posible al tejido económico, AENOR mantiene 35 oficinas, 20 de ellas en España, así como en Brasil, Bulgaria, Chile, Ecuador, El Salvador, Italia, Marruecos, México, Perú, Polonia, Portugal y República Dominicana. Internacionalmente, desarrolla

actividades en 71 países, ya sea en el campo de la certificación, de las inspecciones, de la cooperación o como Entidad Operacional Designada (DOE).

La Asociación Española de Normalización y Certificación es creada en 1986, como resultado de la incorporación de España a la entonces Comunidad Económica Europea. Sectores productivos y Administración coincidieron en la necesidad de que España se dotase con un organismo similar a los que venían trabajando en la mayoría de los países de Europa Occidental. 30 años después, los resultados avalan aquella iniciativa.

Datos clave

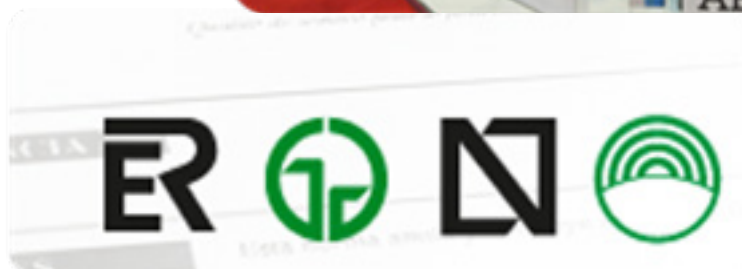
Normas en catálogo	31.519
Certificados vigentes de sistemas de gestión emitidos en España:	18.473
• Calidad	11.181
• Medio Ambiente	4.477
• Seguridad	2.276
• Responsabilidad Social	89
Certificados vigentes de sistemas de gestión en el ámbito internacional:	4.109
Productos y servicios certificados (AENOR)	106.656
Verificaciones y validaciones ambientales	415
Inspecciones	10.303
Acreditaciones y autorizaciones	143
Proyectos de cooperación	25 en vigor
Formación	560 cursos a más de 6.277 alumnos
Servicios de información	38.502 consultas 36 publicaciones en 2015
Presencia exterior	71 países / sede permanente en 12
Oficinas en España	20
Plantilla en el mundo	739 (incluye AENOR, AENOR INTERNACIONAL y sus sociedades)

AENOR, como asociación, está integrada por 581 miembros que representan a la práctica totalidad del tejido productivo español. Entre ellos están las principales asociaciones sectoriales, colegios profesionales, primeras empresas, administraciones públicas, centros de investigación y personas a título individual. La distribución por la tipología de los miembros se divide en el 23% miembros corporativos –asociaciones sectoriales–, el 67% adheridos –empresas e instituciones– y el 10% son individuales.



Nuestros compromisos:

- Elaborar normas técnicas españolas con la participación abierta a todas las partes interesadas y colaborar impulsando la aportación española en la elaboración de normas europeas e internacionales.
- Certificar productos, servicios y empresas (sistemas) confiriendo a los mismos un valor competitivo diferencial que contribuya a favorecer los intercambios comerciales y la cooperación internacional.
- Orientar la gestión a la satisfacción de nuestros clientes y la participación activa de nuestras personas, con criterios de calidad total, y obtener resultados que garanticen un desarrollo competitivo.
- Impulsar la difusión de una cultura que nos relacione con la calidad y nos identifique como apoyo a quien busca la excelencia.
- Garantizar el rigor, la imparcialidad y la competencia técnica de los servicios de certificación, como credencial principal y expresión de nuestros valores, manifestos en la Declaración aprobada por el Comité de la Imparcialidad.



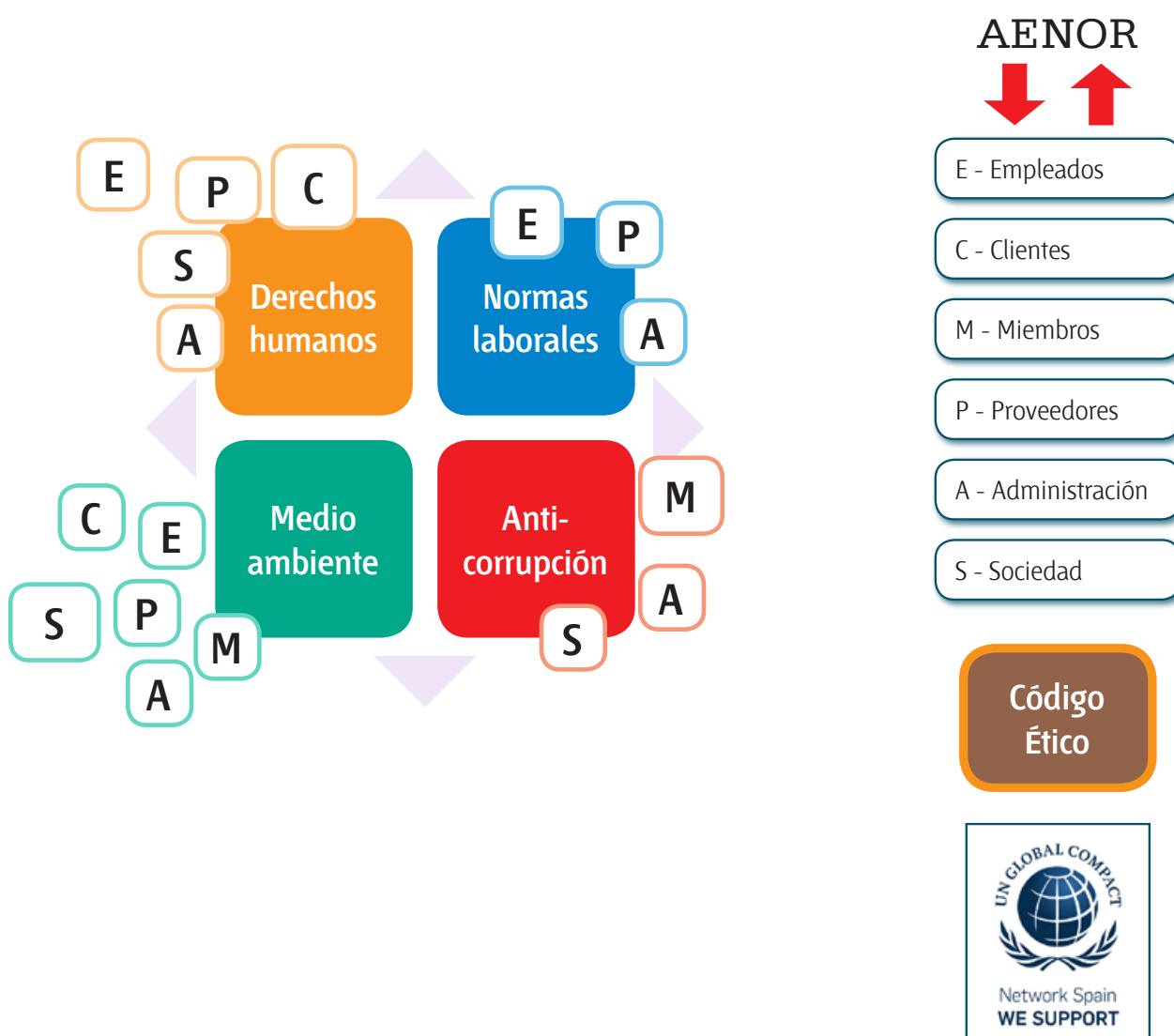
Un poco de historia:

- 1986: Creación de AENOR.
- 1987: Primera norma UNE editada.
- 1988: Primer certificado de Marca N de Producto.
- 1989: Primer Certificado de Sistema de Gestión de la Calidad.
- 1990: Primer proyecto de Cooperación Internacional.
- 1993: Apertura de la primera delegación, en el País Vasco, y de la Agencia de AENOR en Andalucía.
- 2001: Creación de AENORinternacional y apertura de AENOR Chile.
- 2005: Acreditación por Naciones Unidas como Entidad Operacional Designada – Protocolo de Kioto. Primera entidad española en lograrlo.
- 2008: Creación de AENORlaboratorio.
- 2010: Primera Inspección de mercancías.
- 2011: Primer acuerdo de reconocimiento de certificados de conformidad con terceros países (Organización Saudí de Normas, Metrología y Calidad -SASO-).
- 2013: España supera las 30.000 normas en catálogo.
- 2014: Adhesión al Pacto Mundial.

3. Nuestros grupos de interés y nuestro enfoque de la Responsabilidad Social

La contribución de AENOR al desarrollo sostenible se materializa mediante unos principios y unas prácticas de responsabilidad social que atienden las necesidades y las expectativas de sus grupos de interés.

AENOR considera su marca, su imagen y su reputación corporativa como uno de sus activos primordiales para preservar la confianza entre sus miembros, clientes, personal laboral, proveedores, autoridades y de la sociedad en general.



3.1. Nuestros grupos de interés

Empleados

“Queremos ser una organización donde las personas sientan orgullo de pertenencia y puedan desarrollar su talento y conciliar su vida profesional con su vida personal, en un ambiente de trabajo en equipo, seguro, saludable e inclusivo.”

Miembros de AENOR

“Queremos que nuestros miembros, como esencia de nuestra asociación, perciban nuestros servicios y actividades de certificación y normalización como un medio para cumplir los objetivos y fines de la Entidad en el marco de la calidad y competitividad, la seguridad y protección del medioambiente, el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad.”

Clientes

“Queremos que nuestros clientes nos perciban como sus aliados, aportándoles confianza, servicios de calidad y anticipándonos a sus necesidades.”

Proveedores

“Queremos que nuestros proveedores se identifiquen con nuestros valores, aplicando para ello en toda nuestra cadena de suministro, criterios que permitan el crecimiento conjunto basado en la mutua confianza.”

Administración

“Queremos aportar confianza a los poderes públicos sobre nuestros servicios, fundamentados en el rigor, la transparencia y la imparcialidad, para contribuir a simplificar el marco reglamentario y facilitar su cumplimiento, así como a procurar la seguridad de la sociedad en general.”

Sociedad

“Desde nuestra misión y visión de compañía, queremos ser parte activa en la lucha contra los grandes retos actuales, participando en el desarrollo social y en la protección del entorno; contribuyendo a mejorar la calidad y la competitividad de las organizaciones y por tanto al bienestar de nuestra sociedad.”

Nuestro Código Ético

AENOR dispone de un [Código Ético](#) aprobado en abril de 2013 por la Junta Directiva y posteriormente revisado para alinear de forma más clara la misión y visión de la organización con los valores recogidos en el propio código. En diciembre de 2015, los órganos de Gobierno de AENOR aprobaron la nueva versión.

Este Código es de aplicación a:

- Miembros.
- Órganos de gobierno.
- Comités técnicos de certificación y comités técnicos de normalización.
- Comités y consejos constituidos al amparo de lo dispuesto en los Estatutos.
- Personal laboral de AENOR y de las Sociedades de su Grupo y miembros de los órganos de administración de dichas sociedades (CEIS, AENOR INTERNACIONAL, SAU, y Sociedades participadas mayoritariamente, directa o indirectamente) designados a propuesta de AENOR.
- Personal contratado, a través de otras entidades o en calidad de profesionales autónomos, cuando presten sus servicios en nombre y representación de AENOR o de cualquiera de las Sociedades de su Grupo.

Los valores y principios recogidos en este Código rigen nuestro comportamiento en el desarrollo de todas nuestras actividades.

3.2. Nuestra política de Responsabilidad Social

Nuestro compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible

En AENOR perseguimos la participación abierta de los grupos de interés en los procesos de elaboración de normas técnicas y en la participación en los comités internacionales. Asimismo, orientamos la gestión de la normalización a tangibles que ayuden a las organizaciones y a los grupos de interés, a ser más competitivos y a situarse en la línea de la sostenibilidad.

AENOR establece un marco favorable de relaciones laborales con sus empleados, basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la prevención del acoso y el respeto a la diversidad; promoviendo un entorno seguro y saludable, facilitando la comunicación con todo el equipo humano y prestando especial atención a los colectivos en riesgo de exclusión social.

Asimismo, se potencia una cultura de respeto al entorno natural, poniendo en marcha medidas que contribuyan a reducir el impacto de nuestras actividades en el medio ambiente, asumiendo el compromiso de cumplir la legislación vigente en la materia y que aplique al desarrollo de las actividades de la asociación, así como otros requisitos ambientales que AENOR pueda suscribir de forma voluntaria.

Estamos totalmente comprometidos con nuestros clientes, buscamos permanentemente su satisfacción, atendiendo sus reclamaciones, sugerencias y oportunidades de mejora en los servicios que les prestamos, para dar respuesta a sus necesidades y expectativas.

Para alinearnos con estos compromisos, la Comisión de Responsabilidad Corporativa de AENOR estableció:

- Promoveremos en cualquier actuación el alineamiento con los valores éticos y profesionales definidos en el Código Ético.
- Respetaremos los derechos humanos y, en especial, aquellos cuya conculcación degrada al colectivo de trabajadores, rechazando el trabajo infantil y el forzoso u obligado.
- Desarrollaremos prácticas responsables en la cadena de valor, estableciendo procesos de relación con los proveedores que sean transparentes, objetivos e imparciales.
- Cumpliremos con la legalidad vigente en los países en los que operemos, adoptando, de forma complementaria, normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal.
- Adoptaremos prácticas de Gobierno Corporativo basadas en la transparencia y la confianza.
- Protegeremos la transparencia y las reglas de libre mercado, rechazando las prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de contribuciones con la finalidad de obtener ventajas empresariales, respetando en todo momento las reglas de la libre competencia en el seno de AENOR.
- Promoveremos actuaciones socialmente responsables en las empresas en las que se disponga del control o de la capacidad de gestión.
- Impulsaremos vías de comunicación y diálogo con los diferentes colectivos relacionados con las actividades de AENOR, para alcanzar una sintonía entre los valores asociativos, los empresariales y las expectativas sociales.

Todos estos compromisos se difunden a todo el personal de la organización, y están a disposición de los grupos de interés.

Creemos firmemente en:



3.3. Misión, visión y valores

Misión

AENOR contribuye, mediante el desarrollo de las actividades de normalización y certificación, a mejorar la calidad en las empresas, sus productos y servicios, así como proteger el medio ambiente y, con ello, el bienestar de la sociedad.

Visión

VISIÓN: ser líderes en nuestras actividades en un entorno global y percibidos como referente en generación de conocimiento, confianza y credibilidad. Conseguir, mediante alianzas estratégicas con nuestros grupos de interés, que la calidad y la seguridad sean el marco para un mayor desarrollo de la sociedad y unas prácticas medioambientales sostenibles.

Valores

Personas



En ellas reside nuestro conocimiento, y aportan la energía, el entusiasmo y el compromiso que nos dota de un valor diferencial.

Creemos en el desarrollo personal y profesional, la igualdad y la conciliación como motores del progreso de nuestra Organización y de nuestras personas. Potenciamos relaciones basadas en la confianza y el trabajo en equipo.

Excelencia



Nos identificamos con la mejora continua, desarrollando nuestras actividades con imparcialidad, independencia y honestidad.

Buscamos permanentemente la calidad y la excelencia, superando las expectativas de nuestros clientes y grupos de interés.

Visión de futuro



Apostamos por la flexibilidad para adaptarnos a nuevos entornos y por la creatividad, lo cual nos lleva a innovar permanentemente.

Orientación a resultados



Estamos comprometidos con la consecución de los objetivos estratégicos, asegurando la sostenibilidad de la organización.

Compromiso



- Con nuestros Clientes: somos su aliado, les aportamos soluciones globales y nos anticipamos a sus necesidades.
- Con la Sociedad: proporcionamos herramientas a las organizaciones que las permiten ser más competitivas, seguras, sostenibles y socialmente responsables.
- Con la Organización: sentimos pasión por lo que hacemos y nos identificamos con nuestros valores. Somos conscientes de la importante labor que desarrollamos y nos sentimos orgullosos de ello.

3.4. Nuestra metodología de avance en Responsabilidad Social Corporativa (RSC)



Nuestro modelo de RSC se basa en un **análisis de materialidad**, utilizando un método que permite a la organización disponer de una lista objetiva de asuntos relevantes para la compañía y para los grupos de interés identificados, valorando la relevancia y la prioridad de cada uno de ellos. De esta

manera podemos realizar un **diagnóstico objetivo**, identificando *los riesgos y las oportunidades en relación a nuestros grupos de interés*.

A partir del conocimiento real de nuestra situación, podemos avanzar en la **definición de políticas y acciones** que nos lleven a **mejorar** en nuestros resultados, acerca de los cuales mantenemos nuestro compromiso de informar periódicamente a través de un sistema efectivo de **indicadores de sostenibilidad**.

Análisis de materialidad

Los temas identificados en cada uno de los ámbitos de la sostenibilidad son valorados desde un doble enfoque: por un lado, desde una perspectiva interna de compañía, y por otro, a partir de la información que nos llega de nuestros grupos de interés.

Para el análisis desde el enfoque de compañía empleamos criterios de priorización, como los siguientes:

- Asuntos sometidos a requisitos de tipo legal, regulatorio o normativo (asuntos regulados o institucionalizados).
- Temas que puedan producir impactos financieros directos a corto-medio plazo.
- Identificación de riesgos / oportunidades.
- Cuestiones para las cuales la compañía ha adoptado compromisos, políticas y/o códigos de conducta (asuntos consolidados).
- Temas que se identifican como relevantes por políticas y prácticas de la competencia.
- Cuestiones emergentes, aún no consolidadas o en fase de estudio o análisis, para las cuales decidimos diferenciarnos.

En cuanto a los grupos de interés, tenemos en consideración lo siguiente:

- *“Lo que nos dicen”:*
Expectativa/inquietud de los grupos de interés conocido a través de comunicación con ellos.
- *“Lo que se dice de nosotros”:*
Impacto directo en los grupos de interés conocido a través de fuentes externas (estudios públicos, prensa, estudios de opinión influyentes, foros, redes sociales, etc.)
- La naturaleza de los grupos de interés, según su nivel de relación con la compañía.

La aplicación de esta metodología nos permite ir conociendo los riesgos que afectan a nuestros grupos de interés y nuestras oportunidades hacia ellos, para ir abordando de manera progresiva todos y cada uno de los asuntos identificados como materiales, los cuales categorizamos y situamos en alguno de los diez Principios asumidos del Pacto Mundial.

4. Cómo avanzamos en los Diez Principios

Derechos humanos



P1

“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.”

P2

“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.”

AENOR manifiesta su compromiso para cumplir con los Derechos Humanos reconocidos en la legislación nacional e internacional, así como con los principios en los que se basan el Pacto Mundial de la ONU, las normas sobre las responsabilidades de las empresas y otras empresas comerciales en la esfera de los Derechos Humanos de Naciones Unidas, las líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales, la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT.

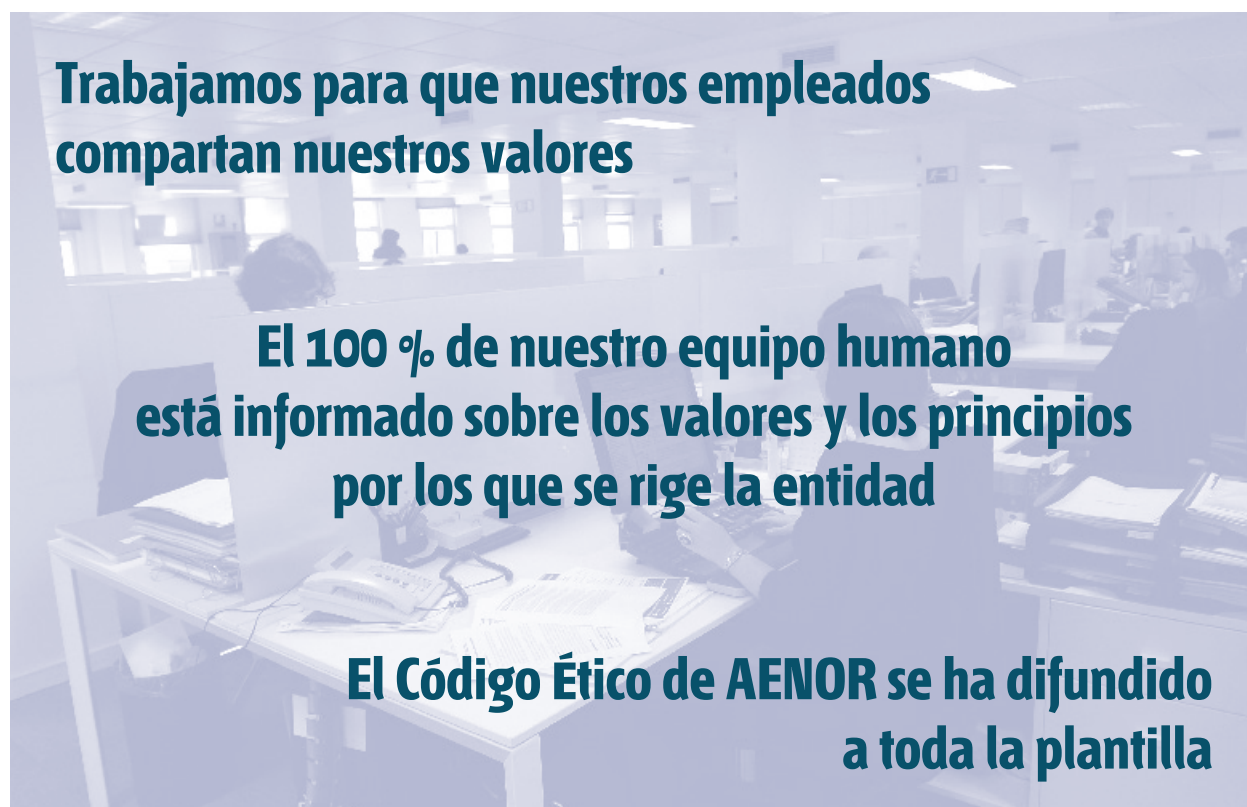
Para el diagnóstico, ponemos el foco en los **empleados**, los **clientes** y los **proveedores y colaboradores**, como grupos de interés prioritarios respecto a riesgos en esta materia. Hemos identificado los asuntos materiales y trabajamos para avanzar en ellos.

Asimismo, asumimos la función de promover y difundir en la **sociedad** la necesidad del respeto a los Derechos Humanos.

Respecto a nuestros empleados, y en cumplimiento del primer principio del Pacto Mundial relativo a los derechos humanos, identificamos como asuntos clave:

- La vinculación de nuestro equipo a los valores éticos y profesionales de AENOR.
- La comunicación interna.
- La seguridad y la salud laboral.
- La promoción de hábitos de vida saludables.
- El derecho a la intimidad de nuestros profesionales.

La vinculación de nuestro equipo a los valores de AENOR



Se ha incluido en el plan de formación de AENOR 2016 una **acción formativa** para toda la plantilla titulada **“Código ético y valores corporativos”**. El objetivo del curso es dar a conocer con más profundidad cuál es el contenido del Código Ético como documento de referencia que debe marcar nuestras actuaciones, los valores corporativos que queremos que la plantilla interiorice y los haga suyos, la política de RS y cuestiones relacionadas específicas como conciliación de la vida personal y laboral, prevención del acoso y hábitos saludables.

La comunicación interna

- **Es prioritario mantener y mejorar permanentemente los canales de comunicación interna y transparente hacia todas las personas que componen nuestro equipo.**

Para comunicar mensajes con carácter general a toda la plantilla, utilizamos la intranet corporativa, en concreto haciendo uso de un apartado central en la home que permite la publicación de un mensaje al que se le quiere dar la máxima visibilidad (comunicados del Director General, resultados del Estudio de Clima Laboral, nuevas acreditaciones de AENOR...). Además, ocasionalmente se producen materiales físicos con la finalidad de que los empleados tengan más a mano la información, como por ejemplo, comunicados o folletos informativos.

Periódicamente se realizan recordatorios a toda la plantilla de la existencia de estas vías de comunicación.

- **El buzón de RRHH recibe una media de 5 comunicaciones diarias.**

Los empleados de AENOR cuentan con vías de comunicación para hacer llegar a la Dirección de Recursos Humanos y Servicios Generales sus comentarios y consultas. Se dispone de buzones electrónicos para tratar cualquier cuestión relacionada con la seguridad y salud laboral de los empleados, la igualdad, o cualquier asunto del ámbito de recursos humanos.

- **Existen cuatro buzones a disposición de los empleados para plantear cuestiones relativas a las políticas de igualdad, prevención del acoso, responsabilidad social y código ético.**

Asimismo, existe un buzón electrónico y otro físico en la entrada del edificio de la Sede Central de AENOR, ambos atendidos directamente por la Comisión de Responsabilidad Corporativa. A él pueden dirigirse los grupos de interés de la organización que deseen manifestar algún presunto incumplimiento, alguna sugerencia o recomendación en relación al Código Ético.



La salud y la seguridad laboral

Para AENOR es prioritario garantizar un entorno seguro y promover un ambiente saludable

Desde el **Área de Recursos Humanos de AENOR** se implementan y coordinan todas las actuaciones en materia de seguridad y salud, tanto en lo que se refiere a la definición de políticas y líneas de actuación, como al seguimiento de aspectos y de los objetivos de mejora que progresivamente nos vamos fijando.

Nuestros compromisos en esta materia quedan recogidos en la **Política de Seguridad y Salud Laboral**:



Promovemos hábitos de vida saludables

Se desarrollan iniciativas enfocadas a lograr el bienestar físico y mental de los integrantes de la plantilla. Para ello la entidad ha puesto en marcha una serie de talleres orientados a lograr dicho bienestar. Todas las actuaciones en este sentido se enmarcan bajo la marca interna **AENOR Saludable**.

- Varias veces al año, técnicos de prevención y otros ponentes especialistas de interés, imparten charlas formativas en materia de seguridad y salud laboral, bienestar psicoemocional y gestión del estrés; como “Taller espalda sana”, “Bienestar psicoemocional” o “Prevención trastornos músculo-esqueléticos. Actividad física”. Se repiten a lo largo del año, para que pueda asistir el mayor número de personas.
- Se han instalado máquinas de vending con productos saludables en el edificio de la sede central.
- Se ha distribuido cartelería por todo el edificio animando a los empleados de la sede central a utilizar las escaleras.
- Se ofrece la posibilidad de vacunarse contra la gripe.

Además, se han realizado:

- 21 actualizaciones de las evaluaciones de riesgos laborales en la totalidad de centros de trabajo.
- Actualizado la formación en Prevención de Riesgos Laborales al 7% de la plantilla.
- Acción sobre las zonas comunes de lugares de trabajo en cumplimiento de la norma de accesibilidad UNE 170001-1. Entre las medidas se encuentran la señalización para invidentes, adecuación de la entrada con elementos antideslizantes, moqueta antideslizante, realización de planes de emergencia con directorios adecuados a la norma, señales acústicas...
- Se ha formado en Seguridad Vial al 15% de la plantilla. Taller Conducción Responsable. Análisis de principales factores de riesgo: velocidad, distracciones, alcohol, sueño y fatiga, ergonomía al volante. Se impartieron 3 talleres en Delegaciones y un taller en Sede Central, con un total de 92 asistentes.

Como objetivo para 2016 nos hemos fijado el objetivo de implantar un **Plan de Seguridad Vial** según la Norma ISO 39001.



**Nos planteamos como reto para 2016
implantar el Modelo de Empresa Saludable**

El derecho a la intimidad de los profesionales

Tal y como se recoge en nuestro Código Ético, AENOR respeta el derecho a la intimidad de sus profesionales, en todos los ámbitos y en especial en lo que se refiere a sus **datos de carácter personal, médicos, ideológicos y económicos**.

AENOR se compromete a no divulgar datos de carácter personal de sus profesionales salvo consentimiento expreso de los interesados y en los casos de obligación legal o cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas. En ningún caso serán tratados los datos de carácter personal de sus profesionales para fines distintos de los legal o contractualmente previstos.

Los profesionales de AENOR que por su actividad accedan a datos personales de otros profesionales del Grupo, se obligan por escrito a mantener una estricta confidencialidad de tales datos.

A partir de las auditorías periódicas de cumplimiento de las obligaciones derivadas de LOPD o Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, desarrollada por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, detectamos oportunidades de mejora en los procesos implantados en AENOR y empresas del grupo, llevando a cabo las modificaciones oportunas en nuestros procedimientos.

AENOR adecuará en 2016 toda su documentación y procesos para dar respuesta a los cambios derivados de la nueva legislación en esta materia.



Respecto a **nuestros clientes**, identificamos como asuntos clave:

- Su satisfacción con AENOR.
- La comunicación y la transparencia hacia ellos.
- Su privacidad y su derecho a la intimidad.
- La resolución de incidencias.

AENOR tiene implantado un **Sistema de Gestión de la Calidad** para sus actividades de normalización y evaluación de la conformidad. En el caso de las actividades de evaluación de la conformidad el sistema de gestión de la calidad sigue los requisitos definidos en las normas de ISO/IEC 17021, 17065, 17020 y 17025.

Existe una **Política de Calidad**, así como una **Política de Imparcialidad** como parte del sistema de gestión de la calidad de AENOR. La política de imparcialidad tiene su reflejo en la Declaración de Imparcialidad que cada año se somete a aprobación del Comité de Imparcialidad de AENOR y que es pública a través de la página web de AENOR.

El sistema de gestión de calidad de AENOR es evaluado desde su concesión por los Organismos de Acreditación que acreditan la **independencia, imparcialidad y competencia técnica de AENOR**.

AENOR dispone de más de un centenar de acreditaciones, autorizaciones y reconocimientos, como reflejo del fuerte compromiso que siempre hemos tenido con nuestros clientes

Organismo de acreditación	N.º acreditaciones
ENAC, Entidad Nacional de Acreditación (España)	77
ANAB ANSI-ASQ, National Accreditation Board (EEUU)	2
INMETRO, Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade y Tecnología (Brasil)	2
EMA, Entidad Mexicana de Acreditación	4
OAE, Organismo de Acreditación Ecuatoriano	2
ACCREDIA L', Ente Italiano di Accreditamento	1
INN, Instituto Nacional de Normalización de Chile	4
OSA, Organismo Salvadoreño de Acreditación	1
IATF, International Automotive Task Force	1
UNFCCC, United Nations Framework Convention on Climate Change	2
IQNet, Internacional Certification Network	1
FSSC, Foundation for Food Safety Certification	2
TOTAL	99

En el ámbito obligatorio de la evaluación de la conformidad, en general es necesario que disponer de la acreditación para poder operar; así como en el voluntario en muchos casos. En este sentido, la acreditación debe entenderse como un mecanismo independiente y global que garantiza la competencia técnica del organismo de evaluación de la conformidad acreditado y que debe ayudara dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes de poder contar con servicios de evaluación de la conformidad acreditados. En unos casos porque sin acreditación no se puede operar y en otros porque es una garantía adicional de imparcialidad y competencia técnica del organismo que se puede ofrecer al mercado como valor diferenciador.

En 2015 hemos realizado 270 jornadas de auditoría por parte de evaluadores externos y acreditados

El resultado satisfactorio de estas auditorías nos permite, por un lado, demostrar cumplimiento con los estándares correspondientes y mantener nuestras acreditaciones, y por otro, identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos, lo cual redunda en la satisfacción de nuestros diferentes grupos de interés.

Complementariamente a las auditorías externas, la Dirección de Calidad desarrolla procesos internos de auditoría de nuestros sistemas de gestión, apoyada en algunos casos por profesionales de otras direcciones para asegurar la competencia técnica e imparcialidad del equipo auditor.

Anualmente realizamos unas 200 jornadas de auditoría interna

Las No conformidades y observaciones derivadas de estos procesos internos, nos permiten identificar las áreas de mejora en las que debemos seguir avanzando.

La satisfacción de nuestros clientes

Nivel de satisfacción global de nuestros clientes: 8,27 puntos sobre 10

Según los datos recogidos a través de las encuestas, mantenemos una tendencia ascendente en la satisfacción de nuestros clientes desde el año 2012

AENOR realiza periódicamente un estudio del grado de satisfacción de clientes sobre el proceso de certificación de Sistemas de Gestión, el cual persigue los siguientes objetivos:

- Conocer el grado de satisfacción con respecto a las dimensiones del servicio.
- Determinar el grado de importancia que el usuario otorga a las diferentes dimensiones que componen el servicio, y su incidencia en la satisfacción global.

Las dimensiones del servicio, previamente definidas, recogen aspectos relativos al proceso comercial, proceso de evaluación y auditoria, aspectos administrativos asociados y relación calidad-precio.

Adicionalmente, se realizan diversos análisis relacionados con diferentes segmentaciones del mercado.

El ámbito del estudio es nacional e internacional, sobre empresas clientes pertenecientes a todos los sectores de actividad.

El modelo distingue:

- La calidad percibida: son los atributos a los que se referencia al cliente para evaluar la experiencia del servicio recibido.
- La satisfacción: la fuerza o impacto que un concepto determinado tiene sobre la satisfacción del individuo, manifestada por el mismo.

En el año 2015 se aprecia un nivel de satisfacción global con AENOR muy positivo (8,27 puntos sobre 10), siendo los aspectos que mayores índices de satisfacción obtienen los relacionados con las personas implicadas en el proceso de auditoría y su competencia técnica.

Podemos afirmar que se confirma la tendencia ligeramente ascendente en la percepción de los usuarios sobre la satisfacción que reporta el servicio, observada desde el año 2012.

Como estamos convencidos de que la satisfacción de nuestros clientes, entendida como la superación de las expectativas tanto objetivas como subjetivas del concepto calidad, es una de las piezas claves para la sostenibilidad de nuestro negocio, nos hemos fijado como objetivo durante 2016, analizar y valorar otros modelos de medición complementarios que nos permitan obtener información adicional y que nos sirva para aproximar nuestro negocio y nuestras estrategias a lo que los clientes esperan de AENOR en el contexto actual.

La comunicación y la transparencia

En las relaciones precontractuales o contractuales con nuestros clientes, se propicia la transparencia y se informa lealmente de las distintas alternativas existentes, en especial, en lo referido a servicios, productos y tarifas.

Todos los clientes de AENOR reciben un trato imparcial y objetivo respecto a los demás, adecuándose en todo momento el comportamiento de sus profesionales a lo establecido en nuestro Código Ético.

La resolución de reclamaciones

En la Dirección de Calidad de AENOR se reciben todas las reclamaciones de clientes, las cuales generalmente tienen su origen en el servicio prestado por parte de AENOR como organismo de evaluación de la conformidad. Éstas son gestionadas internamente, tanto para su resolución inmediata como para el análisis y resolución de causas que dieron lugar a su aparición, de forma que son fuente permanente de inspiración para la mejora de nuestros procesos y servicios.

En función del tipo de reclamación, AENOR contacta con el cliente para asegurar que, por un lado entendemos correctamente el motivo de la reclamación, y por otro, conocer si existe alguna necesidad o expectativa no indicada que nos ayude a mejorar la prestación del servicio y a integrar esas cuestiones en nuestro sistema de gestión.

Hacia la sociedad en general

Normalización

Se contribuye a la protección de los Derechos Humanos, poniendo a disposición de todos estándares y otro tipo de documentos en este ámbito.

El Comité Técnico de Normalización **AEN/CTN 165 Ética** ha desarrollado varias normas en este sentido: la **UNE 165001** de Productos financieros socialmente responsables, la **UNE 165010** del Sistema de gestión de la Responsabilidad Social de las Empresas y la **UNE 165011** del Sistema de gestión de las ONG.

La Entidad es el representante español ante los organismos internacionales de normalización, llevando la voz de nuestros expertos a los foros en los que se elaboran normas internacionales, como la **ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social**. AENOR adoptó la ISO 26000 como norma española UNE-ISO 26000.

Existe también una desarrollada y dinámica línea de actuación en relación al cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad, recogidos en la Convención de la ONU sobre el tema. También hacia los derechos de las personas mayores, principalmente en lo relativo a su acceso al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.



Ejemplos de este compromiso son los siguientes hitos:

- Convenio con la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad, con el objetivo principal de promover la integración social de las personas con discapacidad, especialmente de la accesibilidad universal a través de las actividades de normalización. Esta labor se vio refrendada en 2015 con la concesión a AENOR del **Premio Discapnet III** a la persona, empresa, entidad u organización que ha destacado por su labor en materia de mejora de la accesibilidad TIC.



- Desempeño de la secretaria del Comité internacional de normalización de la accesibilidad al entorno construido, ISO/TC 59/SC 16, redactora de la Norma UNE-ISO 21542 *Edificación. Accesibilidad del entorno construido*, primera norma internacional en esta materia, que será la base de los futuros documentos europeos de normalización del entorno construido (Mandato M/420).
- Desempeño de la secretaria del órgano técnico europeo de normalización, en el que están implicados los tres organismos europeos de normalización, CEN, CENELEC y ETSI, relativo a e-Accessibility (M/376), responsable, entre otros proyectos, de la primera norma europea general de accesibilidad TIC, la Norma EN 301549:2014 *Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC aplicables a la contratación pública en Europa*.
- Desempeño de la secretaria del órgano técnico europeo de normalización de la accesibilidad al entorno construido (M/420), que elaborará la primera norma europea en este campo, así como otros proyectos complementarios.
- Desempeño de la secretaria del Comité Técnico de Normalización AEN/CTN 170 *Accesibilidad universal y diseño para todos*, que va a acometer en 2016 la revisión de las Normas UNE 170001-1 *Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno* y UNE 170002 *Requisitos de accesibilidad para la rotulación*.

- Desempeño de la secretaría del AEN/CTN 41/SC 7 *Accesibilidad en la edificación y el urbanismo*, que está desarrollando el proyecto de Informe UNE 41531 IN *Accesibilidad al Patrimonio Cultural Inmueble. Criterios generales y metodología*.
- Participación como líderes de uno de los Paquetes de Trabajo del proyecto de I+D+i PROEIPAHA, que da apoyo a la *European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing*, potenciando la innovación en el campo del envejecimiento activo.

Evaluación de la conformidad

- **IQNet SR10:** se trata del primer Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social (RS) respaldado por una red internacional. IQNet SR10 establece los requisitos para definir, implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la RS con el propósito de integrar la RS en la gestión general de la organización. IQNet SR10 asegura que los grupos de interés significativos son contemplados, es integrable en otros Sistemas de Gestión como ISO 9001 o ISO 14001 y está alineado con los requerimientos de documentos sobre los que existe un consenso mundial, como la ISO 26000. Ya hay 60 organizaciones certificadas en IQNet SR10 en 15 países y estamos impartiendo formación a nivel mundial.



- **Certificados de Accesibilidad:** Universal, Web y Entorno Edificado. El certificado de Accesibilidad Universal garantiza que los entornos y servicios de las organizaciones son accesibles; AENOR tiene vigentes cerca de 50 reconocimientos de este tipo. Además, ha certificado la accesibilidad de las páginas web de cerca de 20 organizaciones y ha concedido el primer certificado de Accesibilidad en el Entorno Edificado.
- **Verificación de Memorias de Sostenibilidad según GRI:** la entidad ha validado 330 memorias GRI, siendo uno de los principales verificadores del mundo.

- **Certificados de Entidad Familiarmente Responsable (EFR):** promovido por la Fundación Más-familia. AENOR es la primera entidad, con cerca de 150 certificados.
- **Certificación de Productos Financieros Socialmente Responsables:** garantiza rigor y credibilidad en estos productos, incorporando criterios ASG (Ambientales, Sociales y de buen Gobierno).

Asimismo, AENOR ofrece cursos para profesionales, como la titulación propia de Experto en Responsabilidad Social.

Cooperación Internacional desarrollada por AENOR

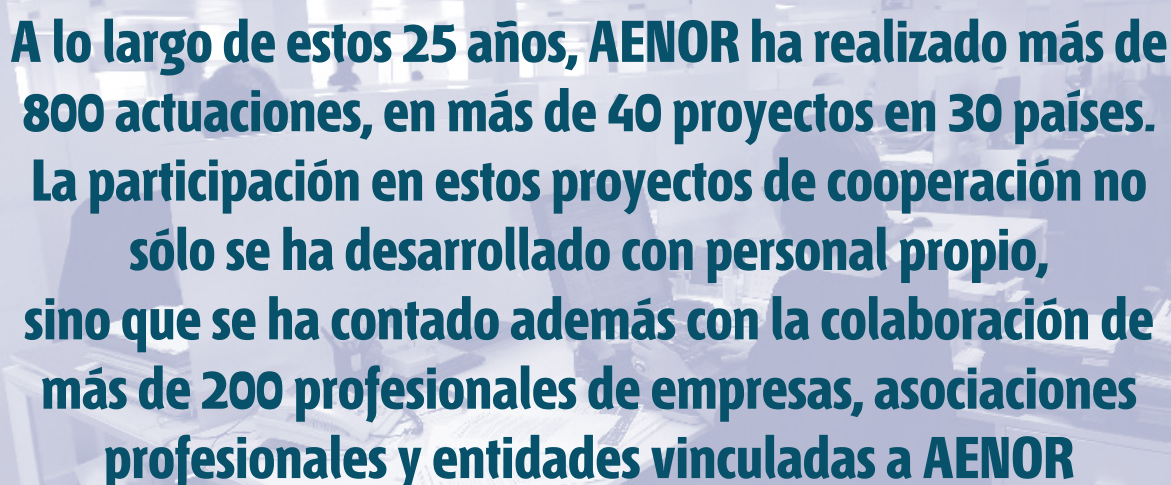
AENOR acumula una amplia experiencia en el desarrollo de proyectos de cooperación internacional proporcionando asistencia técnica y compartiendo conocimientos con otros organismos e instituciones similares en países en vía de desarrollo.

Latinoamérica ha sido la región tradicionalmente prioritaria en el desarrollo de actividades de cooperación internacional. El conocimiento y la experiencia de AENOR la convierte en entidad clave en aquellas actividades relacionadas con la normalización y la evaluación de la conformidad dentro del área de desarrollo económico, eficiencia energética, medio ambiente, fomento del emprendimiento y fomento de la exportación como vía para el desarrollo social a nivel local, nacional y regional.

En los últimos años AENOR ha tomado también un papel muy activo en los países que se han ido incorporando la Unión Europea (Centro y Este de Europa), en Oriente Medio y en África.

Los organismos promotores han sido de todo tipo, con especial énfasis en proyectos financiados por la Unión Europea (EuropeAid), Banco Interamericano para el Desarrollo, Naciones Unidas y el Banco Mundial.

Hay que destacar que durante el año 2015, AENOR ha **participado y colaborado** en proyectos de cooperación diseñados y financiados por la **Agencia Alemana de Cooperación (GIZ)** y la **Agencia Sueca de Cooperación al desarrollo**, en Nigeria y la región de los Balcanes respectivamente.



A lo largo de estos 25 años, AENOR ha realizado más de 800 actuaciones, en más de 40 proyectos en 30 países. La participación en estos proyectos de cooperación no sólo se ha desarrollado con personal propio, sino que se ha contado además con la colaboración de más de 200 profesionales de empresas, asociaciones profesionales y entidades vinculadas a AENOR

Apoyo a iniciativas del tercer sector

Adicionalmente a su contribución a la sociedad desde el desarrollo de su propia actividad, AENOR promueve la defensa de los Derechos Humanos colaborando activamente en proyectos con organizaciones y entidades sin ánimo de lucro relacionadas fundamentalmente con la infancia y la familia; al haber sido identificadas como las principales inquietudes sociales de nuestros empleados.

Nuestro principal objetivo en este sentido es mantener nuestra involucración en causas sociales identificando actuaciones afines a nuestros valores y coherentes con nuestra actividad.

Algunas de nuestras acciones sociales desarrolladas durante el periodo 2014-2015 fueron:

Donación a la Asociación Española contra el Cáncer

AENOR, año tras año, muestra el compromiso con la lucha contra el cáncer mediante una aportación económica. Este año AENOR ha recaudado la donación a través de un calendario solidario elaborado a partir de fotos aportadas por los empleados.



Campañas de donación de Sangre con periodicidad semestral

AENOR participa de manera solidaria en la campaña de donación de sangre que, periódicamente, realiza la Comunidad de Madrid a través del Centro de Transfusión. Por este motivo, la Dirección General del Centro de Transfusión ha dirigido un escrito a AENOR mediante el cual transmite su sincero agradecimiento, tanto por el esfuerzo organizativo y las facilidades obtenidas durante el desarrollo de la campaña en nuestras instalaciones, como por la aportación recibida por el personal de la asociación.



Adhesión como Entidad al manifiesto 2020 cero víctimas

Iniciativa “Ponle Freno” del Grupo Atresmedia.

AENOR organiza junto con la DGT unas jornadas sobre la gestión de la Seguridad Vial en las empresas. En ellas, en concreto, se aborda la implantación de la norma de Seguridad Vial ISO 39001.

Otras acciones benéficas: Conciertos Solidarios del Coro de AENOR

Conciertos en beneficio de la Fundación Española de Cooperación Sanitaria (FECS) en el Colegio de Médicos de Madrid, recaudando fondos para la clínica materno infantil de Tabora (Tanzania).



Campañas de recogida de alimentos

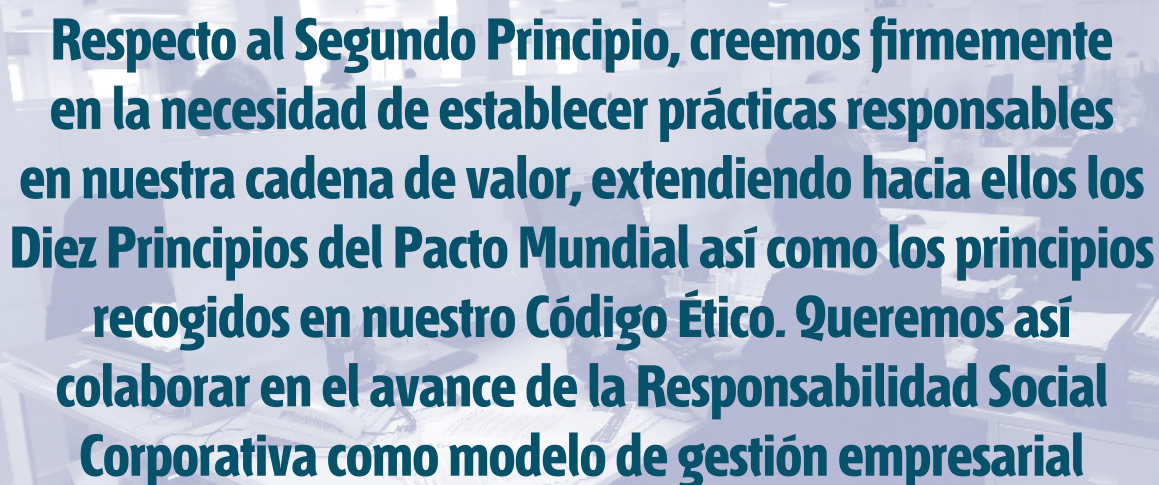
AENOR dona a los Bancos de Alimentos comida equivalente a 8.600 raciones

Se recogieron 1.700 kilos de alimentos en una campaña solidaria celebrada a nivel nacional en 18 sedes de AENOR. Los empleados de AENOR se volcaron en la acción, desarrollada entre los días 2 y 17 de junio de 2015, alcanzando una cantidad con la que se podría alimentar a una familia alrededor de 172 semanas.



En 2016 mantendremos las mismas líneas de acción social iniciadas, haciendo especial hincapié en acciones de sensibilización y formación para los empleados.

Como nueva línea de acción social, iniciaremos una colaboración con Fundación Alia2, para impartir información/sensibilización sobre el uso de internet a empleados.



Respecto al Segundo Principio, creemos firmemente en la necesidad de establecer prácticas responsables en nuestra cadena de valor, extendiendo hacia ellos los Diez Principios del Pacto Mundial así como los principios recogidos en nuestro Código Ético. Queremos así colaborar en el avance de la Responsabilidad Social Corporativa como modelo de gestión empresarial

Nuestro objetivo claro es el de extender nuestro compromiso en RSC a nuestra cadena de suministro, incorporando criterios sociales, ambientales y éticos en las decisiones de compra, buscando fórmulas para hacerlos compatibles con otros criterios críticos como la calidad y la rentabilidad.

AENOR cuenta con una **Política de Compras y Subcontrataciones** aprobada en septiembre de 2015, la cual establece la metodología de aplicación en AENOR para las compras y subcontrataciones (servicios), así como los mecanismos necesarios para asegurar que los servicios prestados por empresas o personal externo (autónomos) subcontratados para realizar actividades en los propios centros de trabajo de AENOR o en instalaciones de empresas clientes, se ejecutan de acuerdo y en cumplimiento de la legislación vigente de aplicación, en concreto bajo la normativa en prevención de riesgos laborales, o cualquier otra norma de aplicación para este tipo de servicios o las fijadas directamente por AENOR como empresa principal, que considere que deben ser suscritos por los proveedores/subcontratistas.

En definitiva, nuestra Política de Compras y Subcontrataciones pretende promover entre proveedores y contratistas, el cumplimiento de estándares o criterios básicos relacionados con los derechos humanos y laborales, la salud y seguridad laboral, el respeto por el medio ambiente y el comportamiento ético.

Comunicación con proveedores

AENOR se compromete a mantener una comunicación abierta con los proveedores con el ánimo de que la cadena de suministro sea cada vez más consistente en cuanto a los principios y valores que en ella se ponen en práctica.

Ponemos a disposición de nuestra cadena de suministro una plataforma tecnológica (Egesdoc), como mecanismo de comunicación e intercambio de información bidireccional. Asimismo, contamos

con un buzón de correo electrónico a disposición permanente de nuestros proveedores, con el objetivo de facilitar una comunicación más inmediata.

Con nuestros colaboradores más cercanos mantenemos una estrecha comunicación a través de reuniones planificadas periódicas, siendo para nosotros un canal de escucha clave de cara a atender sus inquietudes y necesidades, siendo para nosotros oportunidades de mejora en nuestra relación con ellos.

Código de conducta para proveedores

Solicitamos que todos nuestros proveedores se identifiquen con nuestros principios y valores, y los lleven a la práctica en sus relaciones con AENOR. Como prueba de ello, desde 2015 deben asumir el compromiso de adhesión al Código Ético de AENOR a través de la firma del anexo al contrato.

A todos nuestros proveedores les solicitamos contractualmente la adhesión a nuestro Código Ético

AENOR	Política de compras y subcontrataciones de AENOR Versión 1 – septiembre 2015
Anexo VII Adhesión al Código Ético de AENOR y Sociedades del Grupo	
<p>AENOR dispone de un Código Ético, el cual pone de manifiesto que sus actuaciones son claves en la cadena de suministro AENOR y Sociedades de su grupo, así como en la contribución al cumplimiento de nuestros principios de responsabilidad social. Asimismo la adhesión de AENOR al Pacto Mundial, implica un compromiso de implantación de los 10 Principios que lo componen, que para llevarlo a cabo debe extenderse en la cadena de valor.</p> <p>Los principios que aplican a los proveedores de AENOR y Sociedades del Grupo se han concretado a continuación, en línea con los principios tanto del Pacto Mundial como del Código Ético, y se han alineado con la política de responsabilidad social de AENOR y Sociedades del Grupo.</p> <p>Le adjuntamos a continuación los principios que le aplican y que deben pasar a formar parte de cualquier acuerdo suscrito por AENOR o por cualquiera de las sociedades de su grupo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. El cumplimiento de la legalidad vigente en los países en los que opere, adoptando, de forma complementaria, normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal.2. El respeto a los derechos humanos y, en especial, aquellos cuya conculcación degrada al colectivo de trabajadores, rechazando el trabajo infantil y el forzoso u obligado.3. El establecimiento de un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la prevención de cualquier clase de acoso y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno seguro y saludable y facilitando la comunicación con el equipo humano, prestando especial atención a los colectivos en riesgo de exclusión, y en especial al colectivo de minusválidos.4. El establecimiento de una cultura de respeto al entorno natural, reduciendo el impacto ambiental de las actividades de la Entidad, defendiendo la biodiversidad y fomentando la información y formación en esta cultura.5. El rechazo a prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de contribuciones con la finalidad de obtener ventajas empresariales, respetando en todo momento las reglas de la libre competencia.6. El impulso de vías de comunicación y diálogo con sus grupos de interés. <p>El proveedor está de acuerdo y acepta el contenido de este compromiso.</p> <p>El proveedor será capaz de demostrar cumplimiento de todos o alguno de los principios enumerados anteriormente, cuando así se lo solicite AENOR, bien sea a través del envío de la documentación y evidencias o permitiendo la realización de auditorías.</p> <p>En _____, de _____ de _____</p> <p>Firmado:</p> <p>_____ (Nombre y apellidos del responsable de la empresa subcontratista)</p> <p>Página 20 de 24</p>	

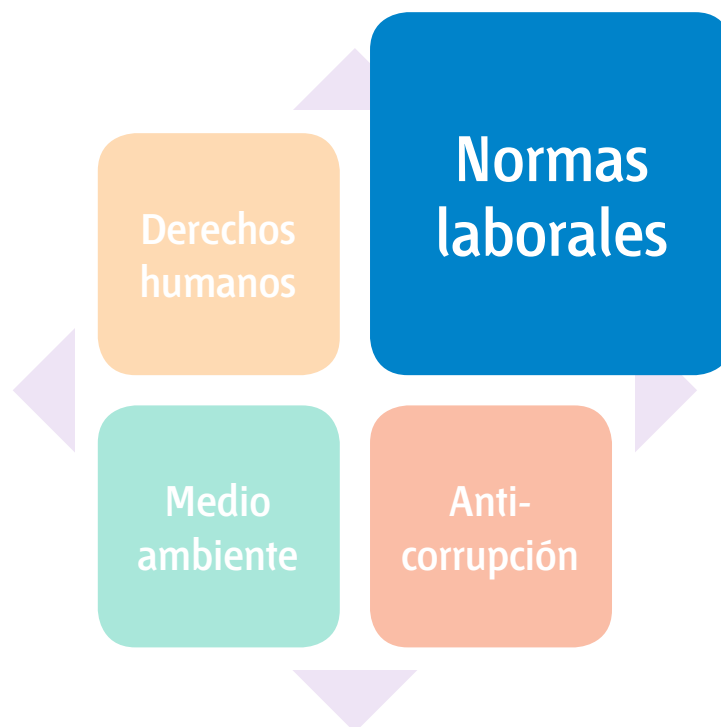
Tal y como se recoge en nuestra **Política de Compras y Subcontrataciones**, el seguimiento de los proveedores se realiza anualmente a través de:

- Las incidencias detectadas a través del correcto uso y suministro de la documentación requerida a través de la plataforma.
- El seguimiento de los parámetros de calidad de servicio establecidos en cada contrato/documento por tipo de actividad (certificación de sistemas, de producto, laboratorio, inspección, formación....).
- Los resultados de las encuestas de satisfacción de clientes.
- Las reclamaciones recibidas y la gestión y tratamiento de las mismas.
- Controles y auditorías periódicas para el cumplimiento de requisitos.

Debido a la reciente implantación de la Política de Compras y Subcontrataciones, así como a la actualización y reciente aprobación de la nueva versión del Código Ético, nuestro objetivo en 2016 es afianzar el sistema de gestión y evaluación de nuestra cadena de suministro, incorporando criterios ambientales y sociales en la homologación y seguimiento de proveedores, y disponiendo de un cuadro de indicadores de RSC relacionado con los proveedores.



Normas laborales



P3

"Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva."

P4

"Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción."

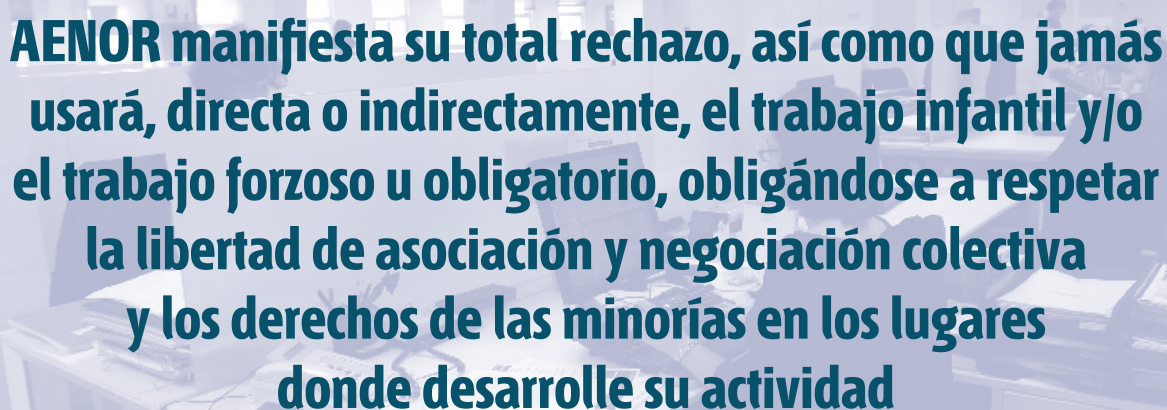
P5

"Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil."

P6

"Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación."

No hemos identificado riesgos específicos en relación a estos principios, ya que además de que nuestros valores corporativos los respaldan, en España las leyes y principios del trabajo velan por la protección de los derechos del trabajador y no permiten la contratación de menores.



AENOR manifiesta su total rechazo, así como que jamás usará, directa o indirectamente, el trabajo infantil y/o el trabajo forzoso u obligatorio, obligándose a respetar la libertad de asociación y negociación colectiva y los derechos de las minorías en los lugares donde desarrolle su actividad

Asimismo, en la actividad principal de AENOR que es la evaluación de conformidad, no se identifica el trabajo forzoso ni el trabajo infantil como factores de riesgo, al tratarse de una actividad de alta cualificación que requiere de profesionales titulados con una alta especialización.

En relación a los Principios del Pacto Mundial relativos a Normas laborales, asumimos el **compromiso de desarrollar un marco favorable de relaciones laborales** basado en:

- La **igualdad de oportunidades**.
- La **no discriminación**.
- La **prevención de cualquier clase de acoso**.
- El **respeto a la diversidad**, promoviendo un **entorno seguro y saludable** y facilitando la **comunicación** con el equipo humano, prestando especial atención a los **colectivos en riesgo de exclusión**, y en especial al colectivo de minusválidos.

AENOR reconoce **la libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva**. En relación a la libertad de afiliación, AENOR no establece ningún tipo de limitación ni por supuesto discriminación a todos aquellos empleados que ejercer este derecho.

Con carácter trianual se realiza un Estudio de Clima Laboral, en el que se invita a participar a toda la plantilla, y con carácter confidencial. El último estudio se realizó en 2013 y está previsto repetirlo en 2016.

- **Participación del 75% de los empleados en el Estudio de Clima Laboral.**
- **El 94% de la plantilla afirma sentirse comprometido con la marcha de la entidad, sus resultados y la calidad de sus servicios.**
- **El 90% de las respuestas afirman que los empleados están contentos o muy contentos de trabajar en AENOR y lo recomendarían como lugar para trabajar.**

Prácticas laborales



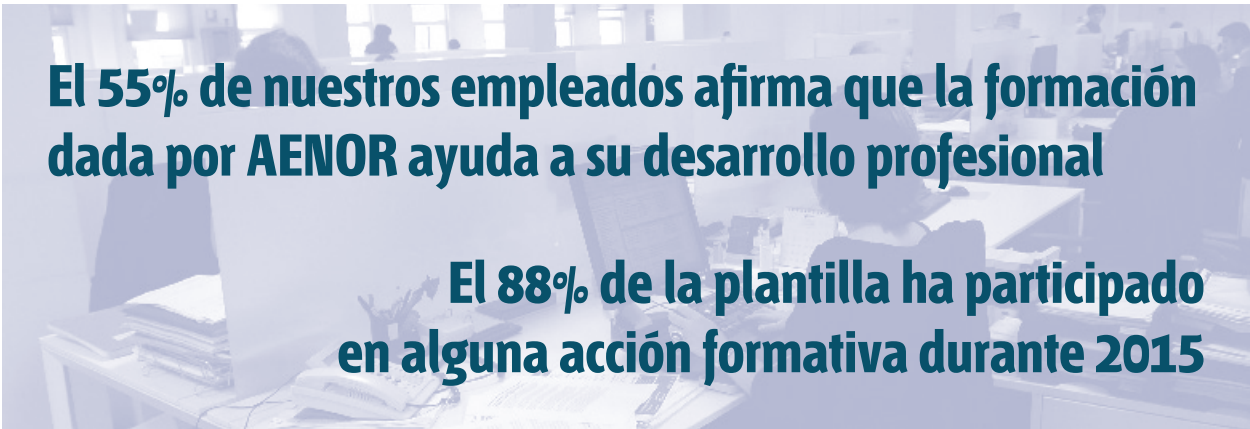
**AENOR apuesta por la contratación indefinida:
99,4% a cierre de 2015**

**El n.º de altas se incrementó en 2015
un 28% respecto al año anterior**

**El índice de rotación media de empleados
de los últimos tres años es inferior al 0,2%**

Contamos con un **Manual de Puestos** que recoge las diferentes unidades que componen la estructura organizativa, facilitando el alineamiento entre el desempeño de las tareas asignadas a cada puesto y los objetivos, la misión, la visión y los valores de la organización. De conformidad con todo lo anterior, para cada puesto de trabajo descrito se han identificado las tareas, actividades principales y responsabilidades que asignadas a cada puesto de trabajo. Se ha utilizado un modelo basado en competencias y en identificar aquellos conocimientos (*saber*), habilidades (*saber hacer*) y actitudes (*querer hacer*) necesarios para el correcto desempeño del puesto. A su vez, se ha definido el “umbral” necesario de cada competencia para el óptimo desempeño de cada puesto.

AENOR identifica asimismo la **formación de los empleados** como clave para mantener el mejor servicio y la mayor competencia técnica, cuestión muy valorada por nuestros clientes.



**El 55% de nuestros empleados afirma que la formación
dada por AENOR ayuda a su desarrollo profesional**

**El 88% de la plantilla ha participado
en alguna acción formativa durante 2015**

En el año 2015, se ha incrementado considerablemente el número de personas que han pasado por alguna de las acciones formativas, pasando de 128 acciones en 2014 a 204 en 2015. Cerca del 88% de la plantilla ha participado en alguna de ellas.

Por otro lado, se han dedicado algo más de 15.000 horas a formación, lo cual ha supuesto el 1,55% del total de la jornada laboral anual.

El incremento respecto a 2014 se ha debido además a dos hitos: el Plan de Formación de Idiomas, con 72 empleados inscritos; y el Plan de Formación de Ofimática. En el presente año dichas iniciativas continuarán su curso.

Beneficios sociales para nuestros empleados

- El 100% de la plantilla cuenta con un **Seguro de Vida** financiado por AENOR, una vez se ha cumplido 1 año de permanencia en la compañía.
- **Retribución Flexible:** el personal con contrato indefinido (el 99% de la plantilla) puede adherirse voluntariamente al **Plan de Compensación Flexible**, por el que puede destinar parte de su salario bruto a la adquisición de bienes y servicios con una importante ventaja fiscal (cheques de comida, seguro de salud, tarjeta de transporte, etc.) aumentando así la disponibilidad neta de la retribución.
- Máquinas expendedoras de bebidas y comida subvencionadas, office equipados con nevera y microondas.
- Acceso a las ventajas comerciales negociadas para los empleados y publicadas en la intranet corporativa: compañías médicas privadas, compra de vehículos, entidades bancarias, entre otras.
- Los familiares de los empleados de AENOR disfrutan de descuentos en el Centro de Formación de AENOR.
- Ayuda económica a empleados para programas específicos destinados a trabajadores que sufran de discapacidad sobrevenida y ayudas a la recuperación y/o rehabilitación.

Promovemos la conciliación, la igualdad de oportunidades y la no discriminación

La Igualdad de género y la lucha frente a la discriminación, la promoción de medidas de conciliación y la prevención del acoso y violencia en el trabajo, vienen siendo principios rectores de las políticas de gestión de las personas en AENOR, desde su constitución.

Asimismo como parte de nuestra actividad, llevamos tiempo apoyando a las organizaciones a incorporar políticas eficaces también en el ámbito social, tanto desarrollando documentos normativos, como certificando buenas prácticas en ámbitos como accesibilidad, memorias de sostenibilidad, responsabilidad social, etc.

- En 2009 se implantó el **protocolo de prevención del acoso y violencia en el trabajo**, con su difusión a la totalidad de la plantilla a través de la intranet corporativa, y la definición de un procedimiento de presentación de denuncias y su posterior investigación. El mismo año, la Dirección General publicó un comunicado de **compromiso específico y apoyo a las políticas de igualdad** y la **prohibición de prácticas discriminatorias por razón de género**.

El protocolo mencionado recoge medidas de carácter paliativo para la víctima, tales como apoyo psicológico y permiso retribuido.

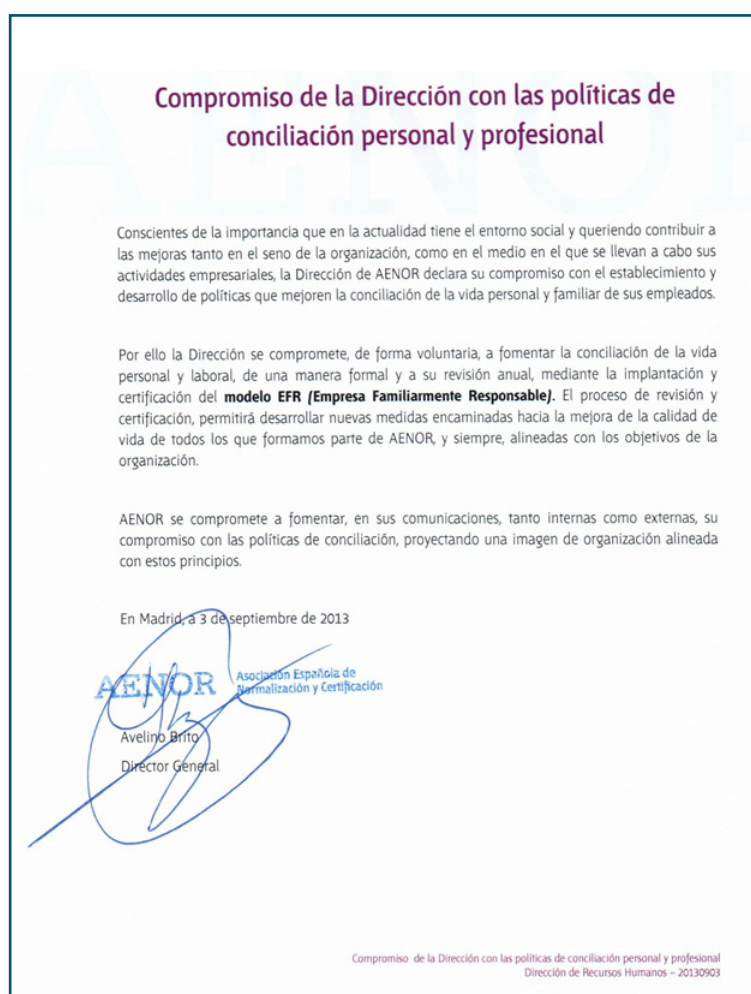
- Respecto al apoyo decidido para el **fomento y uso de medidas de conciliación**, uno de nuestros objetivos es **facilitar el equilibrio entre la vida personal y laboral**, ya que la seguridad en el empleo permite la toma de decisiones en el ámbito personal.

Más allá de las recogidas en convenio, AENOR cuenta con el **Plan AENORConcilia**, un plan accesible para la totalidad de la plantilla a través de nuestra intranet corporativa.

Este Plan con un conjunto de 45 medidas agrupadas en los siguientes bloques:

- Calidad en el empleo.
- Flexibilidad temporal y espacial.
- Apoyo a la familia.
- Desarrollo personal y profesional.
- Igualdad de oportunidades.
- Liderazgo y estilo de dirección.
- Perspectiva de género.

AENOR es certificada en 2013 como **Empresa Familiarmente Responsable (modelo EFR)** por la Fundación MasFamilia, por sus políticas de gestión alineadas con el compromiso por el equilibrio y la conciliación entre vida personal y profesional.



En 2015 renovamos nuestro certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsable).

El 100% de la plantilla disfruta de horario flexible.

El 21% disfruta de jornada reducida y el 8,4% se han acogido al teletrabajo.

El 100% de trabajadores con baja por maternidad y por paternidad se reincorporaron a su puesto de trabajo.

El 88% de la plantilla afirma conocer el compromiso de AENOR y las políticas establecidas en materia de conciliación.

Las dos medidas de conciliación más conocidas por los empleados son la jornada continuada de los viernes (96%), seguida de la jornada intensiva de los meses de verano (95%). Por su parte, las más desconocidas son el Premio por Jubilación (26%) y el Plus de fidelidad (26%).

- **Plan de Igualdad:** en cumplimiento de la Ley Orgánica de **igualdad de oportunidades**, AENOR aprueba en septiembre de 2012 su primer Plan de Igualdad con vigencia hasta el 2015.

Para la elaboración del Plan, se constituyó la **Comisión de Igualdad** integrada por 6 profesionales de ambos géneros y representando diversos grupos profesionales.

El Plan de Igualdad se desarrolla a partir de la definición de los siguientes principios rectores:

- **Igualdad de trato entre hombres y mujeres:** la igualdad de trato supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de género.
- **No discriminación por razón de género:** la discriminación directa por razón de género se define como la situación en que se encuentra una persona que sea o haya sido tratada de forma menos favorable que otra, en situación comparable.
- **Prohibición del acoso y violencia en el trabajo:** se considera acoso cualquier comportamiento, verbal o físico, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de la persona, en particular cuando se da en un entorno intimidatorio u ofensivo.

En el Plan de Igualdad se vienen desarrollando medidas en las siguientes áreas de actuación específicas: acceso al empleo, clasificación profesional, promoción y formación, retribución, conciliación de vida personal y profesional, comunicación, imagen y lenguaje, y acoso y discriminación.

La Comisión de Igualdad, en cada área de actuación, va definiendo nuevas medidas con el objetivo de avanzar en la presencia equilibrada de ambos géneros en cada grupo profesional y en el uso de las medidas de conciliación, con el fin no solo de no retroceder en ninguno de los indicadores, sino de mejorarlos.

Con carácter anual, dos auditores internos someten a análisis y control el cumplimiento de cada una de las medidas definidas en el Plan de Igualdad. Tras la realización de la auditoría, se presenta el informe simultáneamente a la propia Comisión de Igualdad y a la Dirección General.

Consideramos la comunicación como factor clave para que el impacto del Plan de Igualdad no pierda fuerza. Disponemos de un canal de comunicación permanentemente abierto con la

totalidad de la plantilla: a través de una dirección de correo electrónico, cualquier persona que integre la plantilla puede plantear dudas y consultas, y lo que consideramos más importante: sugerencias y comentarios.

Para ayudar a mantener el compromiso de toda la plantilla con la igualdad, AENOR celebra todos los años un Día de la Igualdad, en el que se compartirá información sobre los avances en materia de Igualdad, buenas prácticas, áreas de mejora, etc.



Los miembros de la **Comisión de Conciliación e Igualdad de AENOR**. De izquierda a derecha: **Yolanda Villaseñor** (Directora de Calidad y Responsabilidad Social), **Javier García** (Director de Normalización), **Susana Pedrero** (Directora de Recursos Humanos y Servicios Generales), **Salvador Román** (Gerente de Responsabilidad Social), **Mª José Martínez** (Técnico de Recursos Humanos), **Alberto Latorre** (Director de Administración y Finanzas), **Lydia de Peña** (Auditora) y **Matilde Redondo** (Administrativa).

59% de mujeres en plantilla

**40% de mujeres en puestos
de dirección o mandos intermedios**

**Del total de los profesionales promocionados, el 55%
son mujeres, evolucionando desde un 25% en 2013**

A través de los estudios de Clima Laboral realizados podemos decir que:



El 75% de la plantilla reconoce que AENOR está comprometido con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

La Comisión de Igualdad está ultimando la definición del **Plan de Igualdad 2016-2019**. Para su elaboración está teniendo en cuenta, entre otros: los resultados en el grado de ejecución del plan 2012-2015 y la actualización de los datos aportados a la Comisión por la Dirección de RRHH, para la revisión de la situación de AENOR en los ejes principales analizados.

- **Accesibilidad:** en nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades, además de contratar personal con discapacidad, colaboramos en proyectos de integración laboral y con centros especiales de empleo (material y suministros de oficina a VISTALIA INTEGRACIÓN y auditorías de accesibilidad a FUNDOSA ACCESIBILIDAD).

En el caso de personal contratado con discapacidad, AENOR proporciona y/o financia las medidas de adaptación del puesto de trabajo que sean necesarias, incluida la reubicación de puesto en caso de discapacidad sobrevenida, si fuera necesario.

Las instalaciones de AENOR están adaptadas a personas con movilidad reducida, además de facilitarles aparcamiento en caso de necesidad.

Se han realizado a lo largo de los ejercicios 2014-2015 trabajos en la sede central dirigidos a la adecuación zonas comunes de lugares de trabajo en cumplimiento de la norma de accesibilidad UNE 170001-1:

- Señalización para invidentes.
- Adecuación de la entrada del edificio donde se ubica la sede central con elementos anti-deslizantes.
- Moqueta antideslizante en hall de entrada.
- Planes de emergencia y directorios adecuados a la norma; en concreto, en los planos de emergencia de cada planta del edificio, se han instalado señales acústicas (audiciones en Español o en Inglés, que describen el edificio en caso de emergencia y dan instrucciones a personas invidentes). De igual modo, la señalización del plan de emergencia se encuentra en *braille*.

AENOR, en su **compromiso con la integración de personas con discapacidad:**

- Colabora con la **Fundación Randstad**, financiando la impartición de itinerarios formativos para conseguir la integración laboral de personas con discapacidad:
 - 29 personas con discapacidad han participado en acciones formativas dirigidas a su inserción laboral; 15 de ellos han logrado incorporarse a un puesto de trabajo.
- Asimismo, hemos formalizado un **contrato con un Centro Especial de Empleo**, para la prestación de servicios ajenos y accesorios a la actividad normal de la empresa.

- La **gestión de la diversidad** es uno de nuestros grandes retos, que pretende dar respuesta a la complejidad de la propia sociedad. La igualdad de oportunidades es clave para gestionar la diversidad dentro de la organización.

Estamos convencidos de que debemos contar con equipos multidisciplinares y multiculturales para poder afrontar los retos presentes y futuros.

El talento no es cuestión de género, ni de nacionalidad, raza, creencias, ideología, orientación sexual u otras características personales. Por lo tanto, si la gestión del talento es buena para el negocio, la gestión de la diversidad es clave para la buena marcha del negocio.

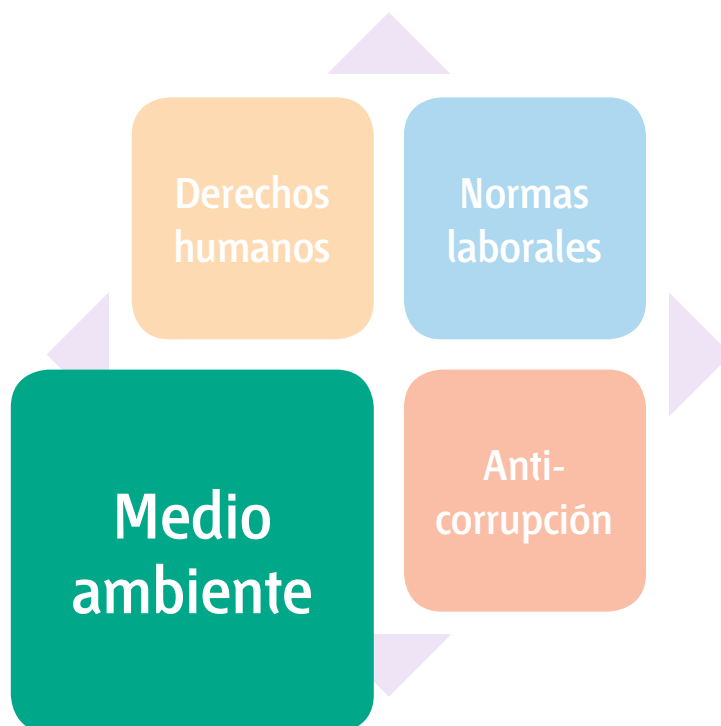
Actividad de normalización en materia de normas laborales

Desde AENOR se colabora activamente en crear herramientas que ayuden a las organizaciones a integrar, implementar y promocionar un comportamiento socialmente responsable que tenga en cuenta las prácticas laborales y que redunde en una mejora sustancial de las relaciones laborales. Esta actuación, aunque subyace en la filosofía global de la actividad de normalización de la organización, se centra fundamentalmente a través de dos de sus Comités Técnicos de Normalización, el AEN/CTN 165 y el AEN/CTN 81 responsables de la normalización en responsabilidad social y prevención de riesgos laborales (PRL) respectivamente:

- El AEN/CTN 165, donde se ha realizado el seguimiento y participado en el órgano internacional de ISO donde se ha elaborado la Guía responsabilidad social de ISO, **Guía ISO 26000**. Este documento ha sido adoptado por parte de AENOR para facilitar su aplicación a las organizaciones nacionales. En esta guía se proporcionan directrices para ayudar a las organizaciones a incluir los principios 3, 4, 5 y 6 del Pacto mundial en las relaciones laborales que establecen con sus trabajadores.
- El AEN/CTN 81, que desarrolla normas técnicas que aseguran un nivel de protección adecuado a los trabajadores que en la mayoría de las ocasiones es el requerido por las Directivas Europeas de aplicación. Entre los propósitos del AEN/CTN 81 se encuentran incentivar la discusión en temas de seguridad y salud laboral, facilitar y fomentar el contacto entre los diferentes agentes involucrados en PRL a nivel nacional e internacional, y diseminar la información de interés en todos los temas relativos con la actividad del CTN, entre otros. Este Comité facilita el seguimiento y la participación activa de las partes interesadas nacionales en la normativa técnica de equipos de protección para los trabajadores, que emana de diferentes órganos técnicos de normalización europeos (CEN) e internacionales (ISO). AENOR adopta los citados documentos para acercar a las organizaciones nacionales la normativa técnica de aplicación que redunde en una protección física de los trabajadores.

En especial y por su interés, merece especial mención que el CTN 81 realiza el seguimiento y participa activamente en el comité internacional ISO/TC 283 donde se está elaborando la **futura Norma ISO 45001 de Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo**.

Medio ambiente



P7

"Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente."

P8

"Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental."

P9

"Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente."

Respecto a estos principios, el Código Ético de AENOR recoge los siguientes compromisos:

- Integrar plenamente la dimensión medioambiental y el respeto al entorno natural en su estrategia.
- Asegurar permanentemente la compatibilidad del rendimiento económico y de la protección del medio ambiente a través de la innovación y la eco- eficiencia.
- Incorporar la dimensión medioambiental a los procesos de decisión sobre las inversiones y a la planificación y ejecución de actividades, fomentando su consideración en los análisis coste - beneficio.

Identificación de aspectos ambientales

Hemos realizado una actualización del diagnóstico ambiental para identificar los aspectos ambientales significativos de Sede Central, dos delegaciones y AENOR Laboratorio, para los cuales planteamos nuestros objetivos de mejora.

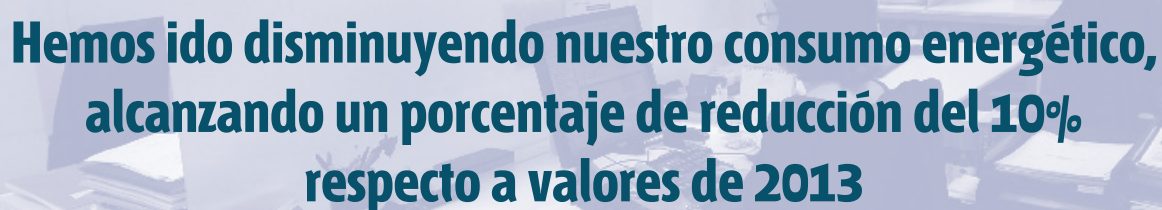
Nuestros aspectos ambientales son fundamentalmente los asociados a la actividad de oficinas y despachos, y los asociados a los desplazamientos para el desarrollo de nuestras actividades de certificación:

- Gestión de residuos.
- Consumo de energía.
- Consumo de agua.
- Consumo de combustibles.
- Emisiones.
- Vertidos.

En nuestro compromiso por mantener un enfoque preventivo y responsable en nuestro desempeño ambiental, realizamos de manera periódica un seguimiento de parámetros ambientales que nos permite ir analizando la evolución y los logros alcanzados.

En 2016 continuaremos con este seguimiento de aspectos medioambientales principales en cada centro, asegurando al menos que se mantengan los valores actuales y trabajando en mejorar aquellos que consideremos viables.

Nuestros resultados ambientales



Hemos ido disminuyendo nuestro consumo energético, alcanzando un porcentaje de reducción del 10% respecto a valores de 2013

Para 2016 mantenemos como objetivo el seguimiento en continuo de consumos de energía eléctrica que nos permitan combinar beneficios económicos y ambientales.



En 2015 hemos reducido un 10% el consumo de papel respecto al periodo anterior

Como **residuos peligrosos** generamos fundamentalmente residuos eléctricos y electrónicos, y disolventes halogenados (oficinas y laboratorio).



En 2015 hemos reducido en más de un 70% la generación de residuos peligrosos respecto al periodo anterior

Teniendo en cuenta que el mayor impacto procede de AENOR Laboratorio, centraremos nuestros esfuerzos en intentar conseguir la descategorización de algún residuo peligroso, fundamentalmente envases de residuos peligrosos.

Asimismo en 2016, finalizaremos la mejora del acondicionamiento del almacenamiento de residuos de laboratorio y productos químicos.

Respecto al **consumo de agua**, ronda los 1.800 m³/año y se mantiene prácticamente constante, no siendo uno de nuestros aspectos significativos.

Lo mismo podemos decir en cuanto a la generación de **residuos no peligrosos**, cuyo ratio es del orden de 6.000 kg anuales.

Cálculo y reducción de la huella de carbono: Inventario de GEI

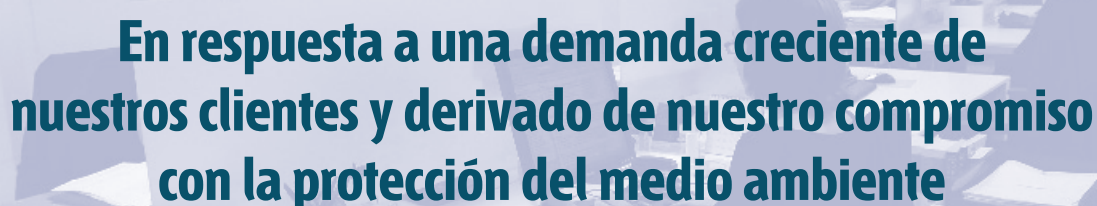


En 2015 hemos reducido un 13% nuestras emisiones de GEI

La huella de carbono se refiere a la totalidad de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos por efecto directo o indirecto de un individuo, organización, evento o producto. Tal impacto ambiental es medido llevando a cabo un inventario de emisiones de GEI y se expresa en toneladas equivalentes de CO₂.

AENOR ha realizado un **cálculo de las emisiones de CO₂e** generadas por las actividades de certificación y normalización durante los periodos 2013, 2014 y 2015, empleando los mismos factores de emisión de forma que sean datos comparables y permitan ver la evolución.

Calculadora de emisiones de CO₂



En respuesta a una demanda creciente de nuestros clientes y derivado de nuestro compromiso con la protección del medio ambiente

Para promover la responsabilidad ambiental entre nuestros grupos de interés, AENOR ha desarrollado una calculadora que se pondrá a disposición de los clientes y empleados (fundamentalmente comercial), para determinar la emisión de CO₂ generada por la actividad de AENOR.



Seguimos avanzando para reducir nuestras emisiones de GEI

A fin de minimizar nuestras emisiones, y concretamente la contribución procedente de los vehículos propiedad de AENOR, en próximas adquisiciones de renting se consultará el factor de emisión/km de los vehículos como un dato más a considerar en la decisión de compra.

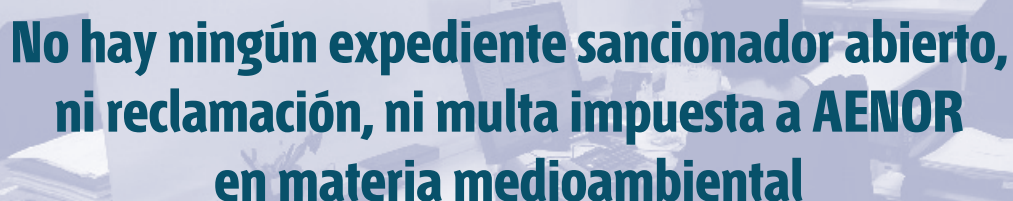
AENOR promueve entre su personal las buenas prácticas en el transporte, ofreciendo a su personal auditor el uso de vehículos en renting, así como cursos de formación a dicho personal sobre conducción responsable.

Asimismo, en la adquisición de equipos informáticos, se compararán distintas emisiones en función de las marcas y prestaciones.

También en las operaciones de remodelación de las instalaciones, AENOR ha aplicado **criterios ambientales en cuanto al uso de equipos**: sustitución de luminarias por otras de bajo consumo, equipos de climatización más eficientes y libres de gases que agoten la capa de ozono, instalación de detectores de presencia para minimizar consumos, sustitución de combustible fósil (gasoil) por otro de menor impacto (gas natural), e instalación de aislamientos térmicos para optimizar el consumo de energía eléctrica, entre otros.

Por otra parte, en la **Política de viajes de AENOR** queda recogida la importancia de realizar sólo aquellos viajes que no puedan ser sustituidos por otros medios tecnológicos como videoconferencia.

Periódicamente se recuerda a los empleados la importancia de cumplir con las **buenas prácticas medioambientales** establecidas, tales como apagar los equipos informáticos cuando se ausenten de la oficina o de su puesto de trabajo en más de una hora, ó hacer un uso racional de papel y no imprimir más que lo necesario. AENOR dispone también de su propia revista (disponible en www.aenor.es), a través de la cual se realizan con periodicidad mensual, todo tipo de publicaciones orientadas a la gestión ambiental y a la mejora del desempeño.



No hay ningún expediente sancionador abierto, ni reclamación, ni multa impuesta a AENOR en materia medioambiental

Desarrollo de productos y servicios en el ámbito medioambiental

En su actividad de Normalización, AENOR contribuye claramente al avance en los Principios específicos sobre Medio Ambiente mediante su participación, aplicación y adopción de estándares que recogen el consenso internacional en distintas facetas de la protección del medioambiente en el entorno industrial y de servicios.

Esta actividad redundará en beneficios apreciables por el conjunto de la sociedad y sirven con frecuencia, además, como apoyo para el desarrollo de diversa legislación medioambiental.

El **Principio 7 del Pacto Mundial** alude al enfoque preventivo a adoptar por parte de las empresas en el ejercicio de su actividad. Una de las mejores estrategias para incorporar esta visión en el mundo empresarial lo constituye la implementación de medidas ambientales en el propio sistema de gestión de las empresas. En este sentido, AENOR contribuye a la elaboración y difusión de estándares de sistemas de gestión de aplicación global para la consideración de distintos aspectos ambientales, entre los que destacan la conocida familia de normas UNE-EN ISO 14000, que recogen requisitos para la identificación y reducción de los impactos ambientales derivados de la actividad de las empresas, y la norma UNE-EN ISO 50001, que considera específicamente la gestión y optimización del uso de la energía en su actividad. Mediante este análisis del impacto ambiental que supone la actividad de las empresas se favorece la integración de medidas de prevención en sus estrategias y políticas.

El **Principio 8 del Pacto Mundial** hace referencia a las iniciativas que deben asumir las empresas para aumentar su responsabilidad ambiental. En este sentido, la cuantificación y comunicación del impacto ambiental de la actividad empresarial son herramientas fundamentales para dejar constancia de dicha responsabilidad. Diversos estándares se ocupan de esta faceta, ya sea desde el punto de vista de impactos concretos o desde un enfoque general. En el primer grupo encontramos la norma UNE-CEN ISO/TS 14067 que facilita el cálculo de la huella de carbono del producto o servicio que se genera, la norma UNE-EN ISO 14064-1 que permite calcular la huella de carbono de la empresa como entidad, o la norma UNE-ISO 14046 que aporta directrices para el cálculo de la huella de agua derivadas tanto de la generación de un producto o servicio como de la propia empresa. En el segundo grupo, la familia de normas UNE-EN ISO 1402X establece los requisitos para mostrar el comportamiento ambiental de un determinado producto abarcando los distintos impactos ambientales que puede generar durante su ciclo de vida.

El desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente centra el objetivo del **Principio 9 del Pacto Mundial**. La determinación de parámetros ambientales ya sea en el aire, en el suelo, en el agua, o en los residuos generados por una empresa contribuye a determinar el impacto que una tecnología tiene sobre el entorno. Existen multitud de estándares que abarcan estas determinaciones, como ejemplos de normas actuales pueden citarse la norma UNE-EN 16691 sobre la determinación de hidrocarburos aromáticos policíclicos en agua, la norma EN ISO 13196 para la determinación de determinados elementos en el suelo mediante técnicas de rayos X o la norma UNE-EN 1948-4 para la determinación de la concentración de bifenilos policlorados y otros derivados del benceno en fuentes de emisión al aire.



En su actividad de Certificación, AENOR contribuye igualmente al avance en los Principios específicos sobre Medio Ambiente, destacando las siguientes certificaciones:

- **ISO 14001:** demuestra la implantación de un sistema eficaz de gestión ambiental en una organización y su compromiso con el entorno. La entidad tiene vigentes 4.000 certificados. Recientemente se ha aprobado la nueva versión 2015 en cuya elaboración ha participado activamente AENOR y para la cual ya ha conseguido la correspondiente acreditación que permite comenzar a emitir certificados conforme a la nueva Norma, enfocada mas claramente hacia la Responsabilidad Social y la gestión de los grupos de interés.
- **Certificados forestales:** ha certificado la Gestión Forestal Sostenible de 1,5 millones de ha de bosques y ha concedido 400 sellos de Cadena de Custodia de Productos Forestales.
- **Protocolo de Kioto:** primera entidad española acreditada como Entidad Operacional Designada por la ONU. Ha acometido cerca de 600 proyectos de reducción de emisiones en el mundo.
- **Comercio Europeo de Derechos de Emisión:** como entidad acreditada para verificar las declaraciones de emisiones de empresas españolas incluidas en este régimen, AENOR ha verificado de más de 3.600 informes de instalaciones.
- **Huellas de Carbono:** AENOR ha desarrollado varios certificados que acreditan la veracidad del cálculo y compensación de las Emisiones de GEI asociadas a organizaciones, eventos, servicios o al ciclo de vida de un producto. AENOR ha certificado más de 200 Huellas de Carbono.

- **Gestión Energética:** para organizaciones que deseen mejorar de forma sistemática su eficiencia energética. La Entidad tiene vigentes 170 certificados. España es el tercer país del mundo en sellos ISO 50001.
- **Ecodiseño:** demuestra que las empresas mejoran de forma sistemática los impactos ambientales de los productos que fabrican, teniendo en cuenta todas las fases de su ciclo de vida. Ya hay 60 organizaciones certificadas.



Anticorrupción



P10

“Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas su formas, incluidas extorsión y soborno.”

Estamos comprometidos con la lucha contra la corrupción, ya que somos conscientes de que prestamos nuestros servicios en un mercado y en un contexto influenciado a su vez por riesgos internos y externos, en el que convivimos con otras organizaciones, que pueden influir en nuestra actividad o verse afectada por nuestros servicios.

La Junta Directiva de AENOR tomó la decisión de establecer las bases del **Sistema de Prevención de Delitos y lucha contra el fraude** de AENOR y las Sociedades de su Grupo (en adelante, **SPD**). Este Sistema constituye la base necesaria para dar respuesta al compromiso decidido de AENOR de combatir el fraude y la comisión de actuaciones delictivas. Nuestro SPD está integrado por:

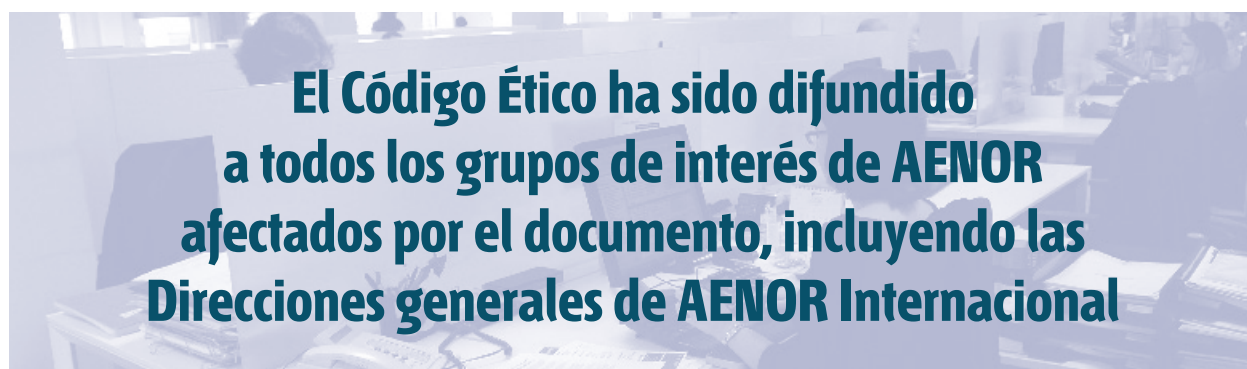
- **Código Ético**, aprobado en abril de 2012 y revisado y actualizado en diciembre de 2015, de aplicación a todas las partes interesadas que intervienen en las actividades de AENOR.
- **Reglamento que desarrolla el sistema para la prevención de delitos y lucha contra el fraude en AENOR y las Sociedades de su grupo**, aprobado con fecha 13 de abril de 2012.
- **Comisión de Responsabilidad Corporativa** (en adelante **CRC**) y el **Reglamento para su funcionamiento**; Comisión constituida como el órgano que supervisa la implantación y el desarrollo, y vela por el cumplimiento del SPD.

- **Mapa de riesgos penales:** AENOR ha identificado sus riesgos penales a través de la elaboración de un mapa de riesgos y ha definido distintas medidas para minimizar los riesgos asociados y para dar cumplimiento a todos los requerimientos legales en esta materia.
- **Sistema de investigación interna y Protocolo de denuncias internas.**
- **Protocolo post-delictivo.**
- **Medidas disciplinarias.**
- **Medidas de prevención de los riesgos laborales.**
- **Sistema de gestión ambiental.**

Con los cambios legislativos introducidos a través de la publicación de la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica el Código Penal, se han analizado los cambios legislativos y las desviaciones incluidas en el informe de auditoría del sistema de prevención de delitos realizada. Asimismo se está revisando el mapa de riesgos penales de AENOR.

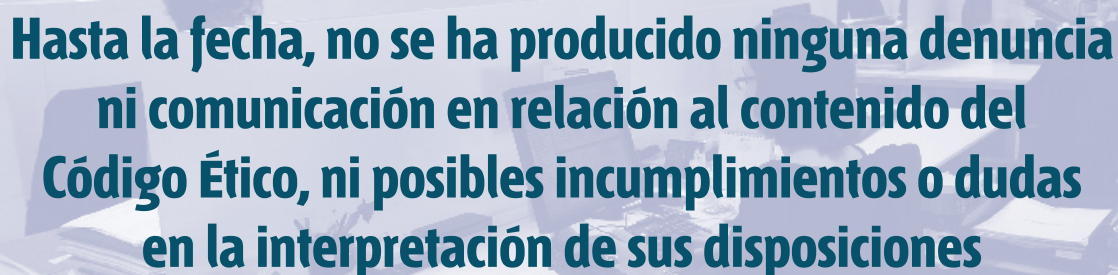
Por otra parte, **nuestro Código Ético recoge principios de actuación en materia de lucha contra la corrupción**, concretamente en lo que respecta a:

- Buenas prácticas tributarias.
- Competencia desleal y defensa de la competencia.
- Obsequios y regalos.
- Conflictos de interés.
- Información reservada y confidencial.
- Información privilegiada.
- Actividades externas.



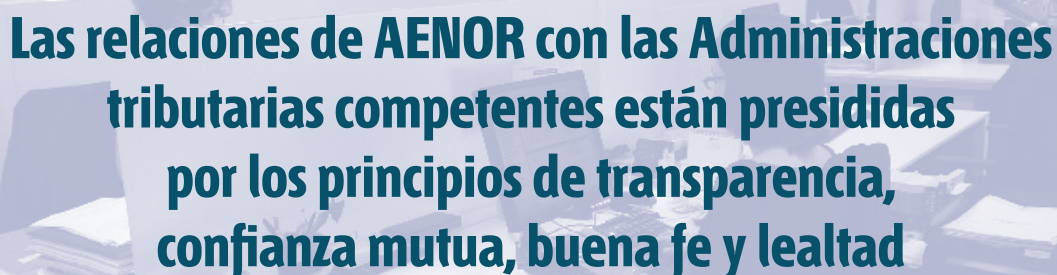
Con el fin de garantizar la denuncia y comunicación de conductas infractoras de este Código Ético o de alguna ley relativa a la contabilidad, auditoría, derecho laboral, conducta colusoria, ilícito penal, infracción mercantil, fiscal, administrativa y, en general, cualquier supuesta vulneración legal que pudiera haberse cometido, por o en el seno de AENOR, se ha establecido un **canal interno de denuncias y de comunicación que garantiza la absoluta confidencialidad** de los datos del denunciante y de la propia denuncia, así como su plena indemnidad.

Cuando la Comisión determine que alguien en AENOR ha realizado actividades que contravengan lo establecido en una ley o en este Código, aplicará las medidas disciplinarias conforme al régimen de faltas y sanciones previstas en el convenio colectivo aplicable en AENOR o en la legislación laboral correspondiente.



Hasta la fecha, no se ha producido ninguna denuncia ni comunicación en relación al contenido del Código Ético, ni posibles incumplimientos o dudas en la interpretación de sus disposiciones

Buenas prácticas tributarias



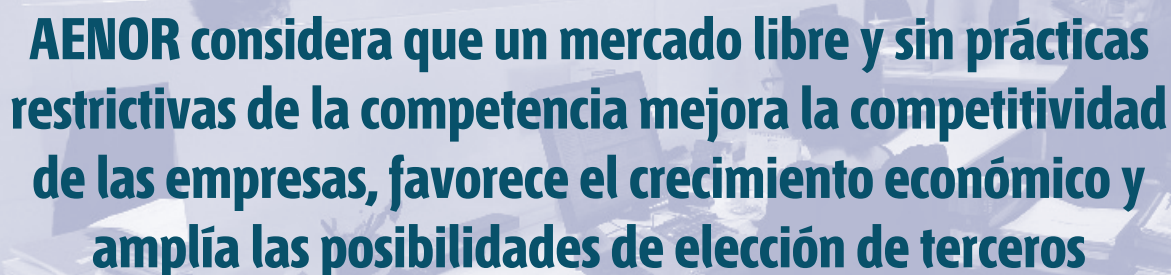
Las relaciones de AENOR con las Administraciones tributarias competentes están presididas por los principios de transparencia, confianza mutua, buena fe y lealtad

Asumimos las siguientes buenas prácticas tributarias:

- Colaborar con las Administraciones tributarias competentes en la detección y búsqueda de soluciones respecto de las prácticas fiscales fraudulentas de las que AENOR tenga conocimiento que puedan desarrollarse en los mercados en los que esté presente.
- Facilitar la información y documentación con trascendencia fiscal que soliciten las Administraciones tributarias competentes, en el menor plazo posible y con el alcance necesario.
- Dar a conocer y discutir adecuadamente con el órgano que corresponda de la Administración tributaria competente todas las cuestiones de hecho relevantes de las que tenga conocimiento para instruir, en su caso, los expedientes de que se trate y potenciar, en la medida de lo razonablemente posible y sin menoscabo de una buena gestión empresarial, los acuerdos y conformidades en el curso de los procedimientos inspectores.

Asimismo, AENOR promoverá el seguimiento de las recomendaciones de los códigos de buenas prácticas tributarias que se implementen en otros países en los que las Sociedades de su Grupo desarrollen su actividad, adaptándolas a las necesidades y circunstancias específicas.

Competencia desleal y defensa de la competencia

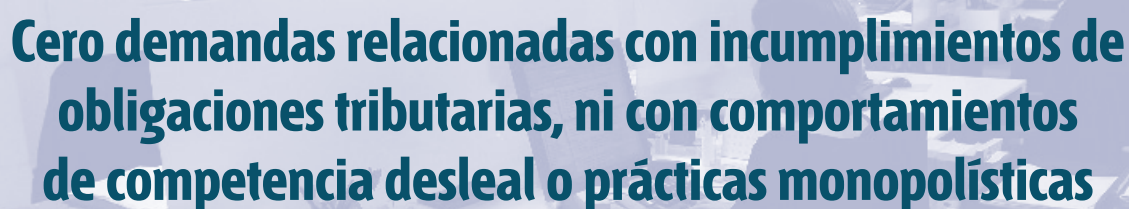


AENOR considera que un mercado libre y sin prácticas restrictivas de la competencia mejora la competitividad de las empresas, favorece el crecimiento económico y amplía las posibilidades de elección de terceros

Asegurará por tanto que su funcionamiento se ajusta a los **principios de imparcialidad e independencia**, velando siempre por la confidencialidad, que permita el estricto cumplimiento de la Ley de Defensa de la Competencia y de su normativa de desarrollo. Competimos en los mercados respetando la normativa aplicable, de forma leal y nunca realizando publicidad ilícita, engañosa, deshonrosa o denigratoria de su competencia ni de terceros.

Adicionalmente a lo ya recogido al respecto en nuestro Código Ético, y con el fin de reforzar esta aproximación en materia de derecho de competencia, **AENOR ha desarrollado algunas medidas complementarias para minimizar posibles riesgos en esta materia:**

- Por un lado se han elaborado dos **documentos de carácter obligatorio para todo el personal** de la asociación involucradas en las actividades de AENOR, órganos de gobierno así como todas las personas que participan en los comités técnicos de certificación y de normalización, y en los grupos de trabajos que se puedan derivar. Estos documentos tienen por objeto establecer principios generales, directrices y reglas para garantizar la confidencialidad de la información comercialmente sensible o reservada con el fin de satisfacer las exigencias derivadas tanto del Derecho de Competencia como la debida imparcialidad y el secreto en el marco de las labores de normalización y evaluación de la conformidad.
- Por otro lado, se ha establecido un **plan de formación y sensibilización** para todo el personal de plantilla entre cuyas actividades se encuentre el desempeño de tareas que puedan dar lugar a situaciones que vulneren el Derecho de competencia.



Cero demandas relacionadas con incumplimientos de obligaciones tributarias, ni con comportamientos de competencia desleal o prácticas monopolísticas

Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

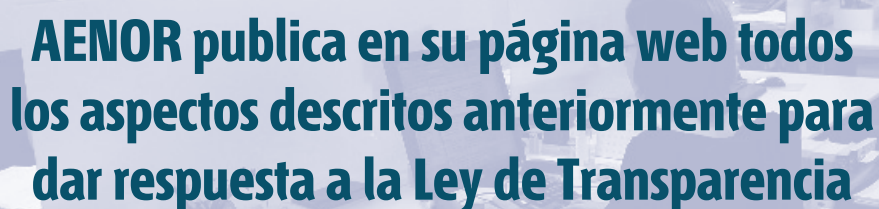
Según establece la Ley 19/2013 en su art. 3.b) será aplicable a: *“las entidades que perciban durante el periodo de un año ayudas o subvenciones públicas en una cuantía superior a 100.000 euros o cuando al menos el 40% del total de sus ingresos anuales tengan carácter de ayuda o subvención pública, siempre que alcancen como mínimo la cantidad de 5.000 euros”*.

En la disposición adicional primera del **Real Decreto 2200/1995, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la infraestructura para la calidad y la seguridad industrial**, la Asociación Española de Normalización y Certificación, en adelante AENOR, designada por Orden del Ministerio de Industria y Energía, de 26 de febrero, de 1986, de acuerdo con el Real Decreto 1614/1985, de 1 de agosto, queda reconocida como Organismo de normalización de los establecidos en el capítulo II del Reglamento que se aprueba por este Real Decreto.

En el artículo 12 del RD 2200/1995, establece: *“El Organismo de normalización podrá percibir subvenciones con cargo a los presupuestos de la Administración pública que lo reconozca, destinadas a garantizar el equilibrio de sus resultados de gestión en el ámbito de la normalización. La concesión de las subvenciones se ajustará a lo dispuesto en la legislación vigente y serán objeto de control y fiscalización de acuerdo con lo dispuesto en las leyes”*.

Por tanto a la vista de estas disposiciones:

- AENOR informará de las subvenciones, convenios y contratos suscritos que la entidad perciba y/o suscriba de las administraciones públicas para las actividades descritas en el RD 2200/1995, en su calidad de organismo de normalización.
- AENOR publicará un organigrama de los responsables de los diferentes órganos, vinculados a la actividad de normalización con descripción sucinta de su perfil y trayectoria profesional, respetando la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



AENOR publica en su página web todos los aspectos descritos anteriormente para dar respuesta a la Ley de Transparencia

Política de obsequios y regalos

Los profesionales de AENOR no pueden dar ni aceptar regalos u obsequios en el desarrollo de su actividad profesional. Excepcionalmente, la entrega y aceptación de regalos y obsequios está permitida si son de valor económico irrelevante o simbólico, responden a signos de cortesía o atenciones comerciales usuales, y no están prohibidas por la ley o las prácticas comerciales generalmente aceptadas.

Si existen dudas sobre lo que es aceptable, la oferta ha de ser declinada o, en su caso, consultada antes con el superior jerárquico inmediato o con la Dirección General, según proceda.

Política de gastos de AENOR

La Política de Gastos de AENOR tiene por objeto establecer criterios para regular los gastos del personal generados por la necesidad de desplazarse a un lugar distinto del habitual para el desarrollo de su actividad, y establecer criterios que faciliten su gestión y reembolso.

Todos los gastos deben estar ampliamente justificados para su aprobación.

Conflictos de interés

En relación con los posibles conflictos de interés, los profesionales de AENOR deben actuar según los valores y principios definidos en nuestro Código Ético.

Consideramos que puede existir conflicto de interés en aquellas situaciones en las que entren en colisión, de manera directa o indirecta, el interés personal del profesional y el interés de AENOR o de cualquiera de las Sociedades participadas. Existirá interés personal del profesional cuando el asunto le afecte a él o a una persona con él vinculada.

Las decisiones profesionales deberán estar basadas en la mejor defensa de los intereses de AENOR, de forma que no estén influenciadas por relaciones personales o de familia o cualesquiera otros intereses particulares de los profesionales.



Información reservada y confidencial

AENOR garantiza la confidencialidad de los datos de sus miembros y clientes, comprometiéndose a no revelarlos a terceros, salvo consentimiento previo de los mismos o por obligación legal o en cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas.

La información no pública propiedad de AENOR tendrá, con carácter general, la consideración de información reservada y confidencial, y estará sujeta a secreto profesional, sin que su contenido pueda ser facilitado a terceros, salvo autorización previa y expresa del órgano que sea competente en cada caso o salvo requerimiento legal, judicial o de autoridad administrativa.

Es responsabilidad de AENOR y de todos sus profesionales guardar y hacer guardar con todos los medios de seguridad disponibles y aplicar los procedimientos establecidos para proteger la información reservada y confidencial registrada en soporte físico o electrónico, frente a cualquier riesgo interno o externo de acceso no consentido, manipulación o destrucción, tanto intencionada como accidental.

Información privilegiada

Tiene tal consideración cualquier información concreta sobre AENOR o sus Sociedades que no sea pública y que, de hacerse o haberse hecho pública, puede influir de manera apreciable sobre el mercado.

Los profesionales y Directivos que acceden a cualquier información privilegiada de AENOR no pueden, por cuenta propia o ajena, directamente o a través de terceros, comunicar dicha información a terceros, salvo si fuere en el ejercicio normal de su actividad profesional.

Actividades externas

AENOR respeta el desempeño de actividades sociales y públicas por parte de sus profesionales, siempre que no interfieran en su ejercicio profesional en AENOR.

Los profesionales de AENOR dedican toda la capacidad profesional y esfuerzo personal necesario para el ejercicio de sus funciones.

Si hubiere un posible conflicto de intereses con AENOR o sus Sociedades, como por ejemplo, la prestación de servicios laborales o profesionales por cuenta propia o ajena, para Sociedades o entidades distintas del Grupo, así como la realización de actividades académicas, deben ser autorizadas de forma previa, expresa y escrita por la Dirección General de AENOR.

La vinculación, pertenencia o colaboración de los profesionales con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos, se realiza de tal manera que quede claro su carácter personal, evitándose cualquier relación con AENOR.

Actividad de Normalización en materia de anticorrupción

Destacar el desarrollo de las siguientes normas:

- **UNE-ISO 19600:2015 *Sistemas de gestión de compliance*. Directrices:** proporciona orientación para establecer, mantener y mejorar un sistema de gestión de compliance eficaz en cualquier tipo de organizaciones. Dado que este tipo de sistemas de gestión de compliance permite a la organizaciones demostrar su compromiso de cumplir con la normativa, incluyendo los requisitos legales, los códigos de la industria y los estándares de la organización, así como con los estándares de buen gobierno corporativo, las mejores prácticas, la ética y las expectativas de la comunidad en general, ayuda sin duda a cumplir con los 10 principios del Pacto Mundial para aquella organización que se haya adherido al mismo.
- **PNE 307101 *Sistemas de gestión de compliance penal*. Requisitos:** este proyecto nacional establece los requisitos y facilita directrices para establecer, mantener un sistema de gestión de

compliance penal en las organizaciones de manera alineada con lo que exige la legislación penal española a los sistemas de control y gestión para la prevención y detección de delitos.

- **PNE-ISO/DIS 37001 *Sistemas de gestión antisoborno***: este proyecto especifica los requisitos y proporciona orientación para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno. Es un proyecto de norma internacional certificable que se está desarrollando de forma paralela como norma nacional (PNE-ISO).

Sin duda, la existencia de normas internacionales y nacionales que ayudan a luchar contra la corrupción, favorecen a todos los grupos de interés:

- Se evitan situaciones anticompetitivas que perjudican a operadores respetuosos con el cumplimiento de la legalidad (beneficia al tejido empresarial –incluidos nuestros clientes y miembros corporativos).
- Se logran bienes y servicios más competitivos (beneficia a la sociedad).
- Se logra un funcionamiento más eficiente de los mercados (beneficia a empresas y sociedad).
- Se genera confianza en las instituciones (beneficia a la sociedad).
- Se evita perjudicar la situación económica y al conjunto de la sociedad y se contribuye al desarrollo, a la justicia y a la eliminación de la pobreza (beneficia a la sociedad).
- Se ayuda a mejorar el gobierno corporativo de una organización (beneficia a accionistas).
- Se ayuda a prevenir conductas delictivas (beneficia a la sociedad y a la administración).

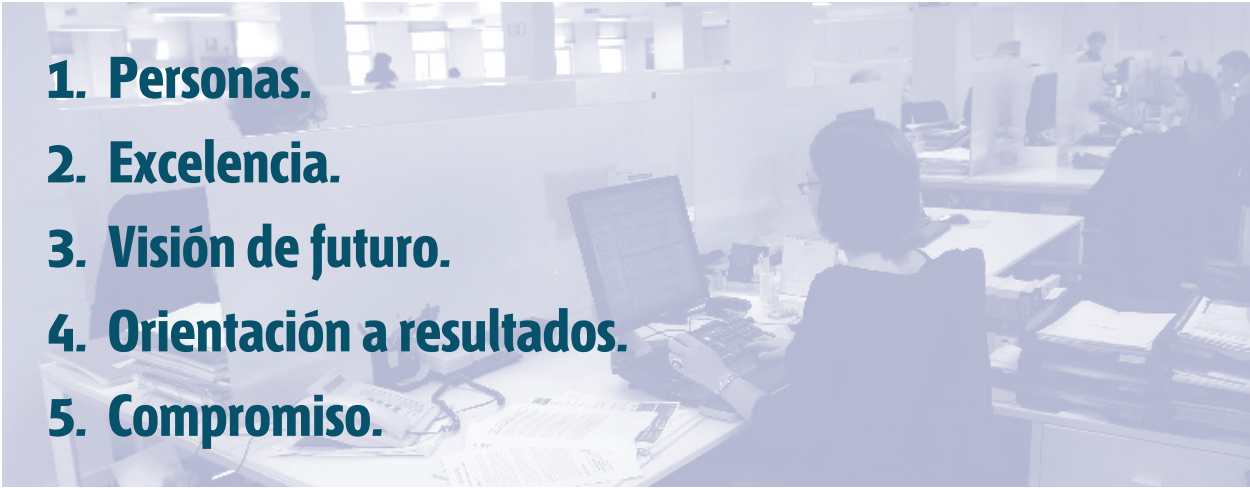
El subcomité AEN/CTN 307/SC1 *Sistemas de gestión del cumplimiento y sistemas de gestión anti-corrupción* es el órgano técnico que ha venido desarrollando estos trabajos en el plano nacional y haciendo seguimiento de los mismos en el plano internacional, en su caso.

El subcomité está compuesto por representantes de los grupos de interés afectados por la corrupción destacando: la Red Española del Pacto Mundial, Transparencia Internacional, la Fiscalía General del Estado y el punto nacional de contacto para las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (SG de Comercio Internacional de Servicios e Inversiones del Ministerio de Economía y Competitividad).



5. Hitos destacados de 2015 en materia de RSC

Hemos actualizado el **CÓDIGO ÉTICO** en diciembre de 2015, alineado con **nuestra misión y visión**, y reagrupando los valores definidos por AENOR en cinco ejes principales:

- 
1. **Personas.**
 2. **Excelencia.**
 3. **Visión de futuro.**
 4. **Orientación a resultados.**
 5. **Compromiso.**

Publicamos nuestro primer **Informe de Responsabilidad Social Corporativa**, con objeto de informar con transparencia a todos nuestros grupos de interés, de nuestro avance en los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Clientes

- Hemos mejorado la satisfacción de nuestros clientes respecto a periodos anteriores.
- Hemos conseguido algunas acreditaciones para prestar servicios de evaluación de la conformidad que facilitan e impulsan el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial. Un ejemplo sería la acreditación otorgada por ENAC a AENOR como primera entidad acreditada para la certificación de sistemas de gestión de productores de materiales que dejan de ser residuos.
- Hemos desarrollado nuevos servicios para facilitar a las organizaciones la aproximación y cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial en lo relativo a: Derechos Humanos, Medioambiente, Normas Laborales y Anticorrupción.

Empleados

- No se detectaron desviaciones en materia de igualdad de oportunidades, concluyendo la inexistencia de políticas y prácticas discriminatorias en materia de igualdad.
- Hemos renovado nuestro **certificado EFR** (Empresa Familiarmente Responsable).

Proveedores

- Hemos aprobado una **Política de Compras y Contrataciones** que recoge ya criterios de compras responsables y exige el compromiso con nuestros valores a nuestra cadena de suministro.
- A través de nuestra plataforma de gestión de proveedores, les exigimos ya de manera contractual la firma del Código Ético de AENOR
- En 2015 hemos contratado suministros y servicios a empresas con la calificación de Centros Especiales de Empleo: Material y suministros de oficina a VISTALIA INTEGRACIÓN y Auditorías Accesibilidad a FUNDOSA ACCESIBILIDAD.

Miembros


- Hemos actualizado nuestra Declaración de Imparcialidad, en la cual reiteramos nuestro compromiso con el rigor, la independencia, y la transparencia en todas nuestras actividades, como principios fundamentales para aportar valor a las entidades, tanto públicas como privadas, que confían en AENOR desde sus comienzos.
- Hemos puesto en marcha nuestro compromiso con la transparencia a través de la publicación en nuestra página web de algunos datos relevantes de la entidad.

Administraciones

- Hemos organizado, junto con el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, una jornada sobre las mejores formas de usar la normalización para mejorar la reglamentación, facilitando su cumplimiento y contribuir al despliegue de las políticas públicas, a la que asistieron cerca de 100 funcionarios de diversos ministerios de la Administración General del Estado.
- No tenemos reclamaciones ni demandas relacionadas con incumplimientos de obligaciones tributarias, ni con comportamientos de competencia desleal o prácticas monopolísticas.

Sociedad

- Hemos aumentado nuestro número de normas publicadas y/o puestas en marcha por comités de normalización, como herramientas clave que demandan nuestros grupos de interés porque ayudan a mejorar el bienestar de la sociedad, contribuyen al desarrollo sostenible y mejoran la competitividad de nuestro país y en general, de todos aquellos que las adoptan.
- **Renovamos nuestro compromiso social a favor de la infancia y la familia**, colaborando como organización con entidades sin ánimo de lucro así como en proyectos solidarios involucrando a nuestros empleados.



“Nos encontramos en un punto de inflexión en que las empresas han de comprender que el desarrollo sostenible de la sociedad es imprescindible para su propio éxito a largo plazo y que el modo de alcanzar ese objetivo es la colaboración público-privada basada en valores éticos, sociales y medioambientales.”

Georg Kell,
Director General de Global Compact

AENOR

Informe de Progreso 2015



Network Spain
WE SUPPORT