

# INFORME DE PROGRESO 2018-2019



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

# INFORME DE PROGRESO 2018 - 2019

## AINIA



## Indice de contenidos

1. Carta de renovación del compromiso
2. Perfil de la entidad
3. Principales indicadores de actividad
4. Grupos de interés
  - 4.1. Asociados
  - 4.2. Clientes
  - 4.3. Empleados
  - 4.4. Administración
  - 4.5. Comunidad
  - 4.6. Medioambiente
5. Anexo: correlación de las temáticas con los ODS



# RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

Me complace presentar el primer Informe de Progreso de AINIA tras nuestra incorporación en enero de 2018 como miembros de la Red Española del Pacto Mundial.

La responsabilidad social forma parte de nuestra cultura corporativa y, desde hace años, hemos ido incorporando una serie de actuaciones encaminadas a la mejora social de nuestro entorno.

AINIA apoya los Diez Principios del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. A través de esta comunicación, reafirmamos nuestra intención de apoyar e implementar estos Principios en el marco de nuestra esfera de influencia.

Como acciones de difusión más destacadas, cabe mencionar las jornadas tecnológicas y de innovación que celebramos cada año para asociados y clientes, y en las que hemos dado a conocer el Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible para animar a las empresas a trabajar en ellos. También hemos publicado en el espacio web para asociados la Guía Sectorial en ODS del Sector Agroalimentario.

Respecto a la difusión de buenas prácticas, hemos colaborado en cuatro campañas de la Red Española del Pacto Mundial en 2019: Semana de Género, Semana de ODS, Semana del Cambio Climático y Semana de la Transparencia.

También hemos llevado a cabo acciones internas de sensibilización de los ODS con las personas de la organización, a través de formación y la realización de campañas y donaciones para contribuir al fin de la pobreza, hambre cero o el bienestar de colectivos desfavorecidos. En este ámbito, colaboramos de forma habitual con organizaciones como Cruz Roja, UNICEF o la Casa de la Caridad de Valencia.

Destacar además nuestra asistencia al Congreso de los Objetivos de Desarrollo Sostenible organizado con motivo del Día de las Naciones Unidas, y celebrado en Valencia el día 24 de octubre.

En lo relativo a políticas sociales, nuestra principal línea de trabajo está relacionada con el bienestar de las personas que trabajan en el centro. Contamos con un plan de conciliación de la vida laboral y familiar (Plan Concinia) y un Plan de Igualdad reconocido con el sello de "*Fent Empresa. Iguals en Oportunitats*", de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana.

Nuestra misión es "aportar valor y cooperar con empresas, liderando la innovación y el desarrollo sostenible". Así pues, vamos a seguir trabajando en desarrollar soluciones de innovación alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la búsqueda de, por ejemplo, nuevas fuentes de proteínas para satisfacer la futura demanda de alimentos, reducir el desperdicio de alimentos o lograr procesos más eficientes y sostenibles mediante la reutilización y ahorro de agua, biorrefinerías, bioproducción, envases biodegradables, etc...

Con todo ello, esperamos contribuir así al compromiso de España para la implementación y el cumplimiento de la Agenda 2030.

Cristina Del Campo  
Directora General

# PERFIL DE LA ENTIDAD

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

AINIA es un centro tecnológico constituido en 1987 como asociación privada sin fines lucrativos. Con más de 30 años de experiencia, trabajamos para impulsar la competitividad de las empresas a través de la innovación. Nuestra misión es *“aportar valor y cooperar con empresas, liderando la innovación y el desarrollo tecnológico de manera sostenible”*.

Aportamos soluciones de:

- Innovación tecnológica
- Consultoría y asistencias técnicas
- Formación
- Derecho alimentario
- Servicios analíticos
- Escalados industriales, producción a maquila
- Estudios de consumidores

Trabajamos principalmente para los sectores:

- Alimentación
- Medioambiente y energía
- Cosmética e higiene corporal
- Farmacia
- Salud y biomedicina
- Envase
- Productos químicos, limpieza y desinfección

Nuestras áreas de especialización son:

- Alimentación y salud
- Calidad y seguridad alimentaria
- Sostenibilidad
- Industria 4.0

Disponemos de 12.000 m<sup>2</sup> de instalaciones que incluyen: 2.800 m<sup>2</sup> de laboratorios, 10 plantas piloto, una planta industrial de supercrítico, aulas de formación e infraestructuras para reuniones y eventos.

El equipo humano de AINIA es el principal activo de la organización. El compromiso e implicación de las personas junto con el conocimiento, capacidades y destrezas del equipo de 220 profesionales que conforman la plantilla, hacen de AINIA una organización singular con expertise en más de 25 disciplinas diferentes. Esto permite configurar equipos multidisciplinares para aportar soluciones integrales a las empresas.

Descripción de nuestras actividades:

- **Servicios Analíticos.** La naturaleza de los servicios ofrecidos se centra en análisis de alimentos, aguas, materiales en contacto con alimentos considerados como producto terminado, como materias primas, o productos intermedios de fabricación, también en envases, aditivos, aguas residuales etc. Además, los laboratorios realizan servicios analíticos de apoyo en proyectos de investigación que desarrolla AINIA. Todos estos análisis se realizan de acuerdo con la normativa vigente o de acuerdo con criterios establecidos por Organismos competentes o conforme a los procedimientos de análisis desarrollados por los laboratorios de AINIA (normalmente basados en normas o referencias de reconocido prestigio).
- **I+D+I.** Las actividades de I+D+i se basan en la realización de proyectos que pueden ser:
  - Privados:
    - Proyectos en colaboración con empresa o grupos de empresas
    - Proyectos en colaboración con empresas que tienen apoyo público
  - Públicos/Institucionales:
    - Proyectos estratégicos internos de AINIA en colaboración con otras instituciones públicas
    - Proyectos internacionales con colaboración de instituciones públicas o privadas



- **Asistencia Tecnológica** Los servicios ofrecidos en asistencia técnica de gestión son: auditorías e implantación de sistemas de calidad y medioambiente, sociedad de la información, vigilancia y prospectiva tecnológica, legislación alimentaria y medioambiental, etc.



- **Formación** Fomentar la cultura tecnológica y la cultura de la innovación constituye uno de los objetivos prioritarios de AINIA. Para dar cumplimiento a este objetivo esencial, AINIA viene contribuyendo, desde su creación, a la formación y reciclaje de técnicos y profesionales, principalmente del sector agroalimentario, a través de una amplia gama de servicios formativos, especialmente concebidos para dar respuesta a las necesidades de las PYMEs. Además, la formación constituye un factor decisivo para facilitar los procesos de transferencia y asimilación de nuevas tecnologías en las estrategias empresariales. El diseño e impartición de las actividades formativas están certificados por AENOR según la norma ISO 9001.
- **Productos y Servicios Industriales** Los servicios a terceros constituyen una línea de actividad que ha experimentado un crecimiento importante. Aquí se incluyen diversos tipos de servicios, desde estudios de viabilidad y escalado, a la producción a maquila tanto en la planta de supercrítico como en la de bioproducción. Entre las principales aplicaciones cabe destacar la obtención de productos transformados de alto valor de aplicación en sectores diversos como alimentación, agropecuario, cosmética, farmacia, biomedicina, químico o envases y embalajes. La planta industrial de supercrítico ALTEX tiene la certificación ecológica otorgada por el comité ecológico de agricultura de la comunidad Valenciana (CAECV) como empresa transformadora para la elaboración y envasado de productos a base de material vegetal.
- **Consumer:** Colaboramos con nuestros clientes para identificar oportunidades en el mercado a partir del estudio del comportamiento presente y futuro del consumidor. Validación de producto: somos el primer centro español de estudio de las preferencias de consumo, con más de 30.000 consumidores al servicio de la industria, con quienes realizamos estudios para conocer la aceptación de los productos y garantizar con ello el éxito en su lanzamiento.



# PRINCIPALES INDICADORES

### Principales indicadores de actividad 2018 (último ejercicio cerrado)

Nuestras cifras de actividad responden a las de una organización comprometida con la innovación, el desarrollo tecnológico y la mejora de la competitividad de los sectores en los que operamos.

En el ámbito de la innovación, hemos llevado a cabo un total de **184 proyectos de I+D+i**, considerando tanto los 36 proyectos de financiación pública orientados a la generación de nuevo conocimiento, como los 148 privados realizados con empresas bajo contrato.

Los laboratorios han procesado 57.000 muestras y realizado un total de **200.000 ensayos**. Hemos obtenido el reconocimiento QS, sistema de calidad necesario para el control de frutas y hortalizas que se exportan a Alemania, y hemos ampliado el alcance de acreditación a nuevos parámetros hasta cubrir más de 100 ensayos acreditados por ENAC.



Hemos impartido **1.583 horas de formación** especializada a 1.329 profesionales de 997 empresas, e impulsado el desarrollo de seminarios y congresos para posicionar al centro en sectores adyacentes de interés estratégico.

También hemos abordado un total de **415 consultas en derecho alimentario**, continuando con la tendencia al alza de los últimos años. Destacan los asesoramientos destinados a etiquetado, declaraciones o alegaciones, y el asesoramiento en la formulación de alimentos.

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

En la línea de estudios de **consumidores**, se han desarrollado **428 actuaciones**, y tenemos registrados más de 30.000 consumidores en nuestras bases de datos. La distribución comercial ha sido el principal sector cliente, seguido de las industrias alimentarias.

En el ámbito **internacional**, el ejercicio 2018 ha supuesto un impulso importante en la actividad, con numerosas actuaciones en el marco europeo y más de **60 en 25 países** externos a la UE. Cabe destacar 3 misiones de prospección tecnológica a entornos de máximo desarrollo como Japón (feria NANOTEC), EE.UU. (feria IFT de Chicago y reuniones en el M.I.T., Massachusetts) y Singapur (feria TECHINNOVATION).

Un total de 52 nuevas empresas se han incorporado como asociados, y el número de clientes ha crecido un 3% respecto a 2017, alcanzando la cifra de 1593.

Dentro de lo positivo que ha resultado el ejercicio, destacar especialmente el **crecimiento** en la planta de **ALTEX**, un **84%** por encima de la cifra ingresos de 2017. Este incremento tan importante responde al reconocimiento por parte del mercado de la excelencia de la tecnología supercrítica implementada, así como a una serie de actuaciones dirigidas a ampliar el radio de acción y los resultados de nuestras soluciones. Cabe destacar la consecución de las acreditaciones ECO y BIO, que nos permiten ampliar de forma notable la cobertura al mercado.



El resultado económico del ejercicio también ha sido positivo. Los **ingresos** totales han ascendido a **14,8 millones de euros**, destacando los ingresos de empresa que representan cerca del 72% sobre el total. Lo más significativo ha sido el incremento en el fondo de maniobra hasta 1,6 M€, con un ratio de liquidez que pasa del 120% de 2017 al 127% de 2018. El ratio de fondos propios pasa del 38% al 41% y el del patrimonio neto del 51% al 54%. Hemos realizado **inversiones** por valor de **1,3 millones de euros** en plantas piloto y laboratorios. El **balance** ha quedado establecido en **19,8 M. de euros**.

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

Finalmente, destacar como hecho más relevante para la organización la incorporación de la Directora General Adjunta, Cristina Del Campo, con el fin de abordar el proceso de transición para asumir antes de finalizar el ejercicio 2019 sus nuevas responsabilidades como Directora General de AINIA.



# GRUPO DE INTERÉS: ASOCIADOS

## Relación con los asociados



AINIA es una asociación sin fines lucrativos formada en la actualidad por más de 700 empresas asociadas.

Existen diferentes tipos de socios:

- a) Honorarios: categoría reservada para investigadores de reconocido prestigio o personas físicas o jurídicas que hayan prestado servicios relevantes de acuerdo con el objeto de AINIA.
- b) Numerarios: categoría destinada a las personas físicas o jurídicas que lo soliciten y desarrollen una actividad directa o indirectamente relacionada con el objeto de AINIA. Deberán de satisfacer la cuota establecida.
- c) Colectivos: categoría establecida para las entidades que lo soliciten y agrupen en si mismas un colectivo sectorial importante, tales como federaciones, agrupaciones o asociaciones. Deberán satisfacer la cuota establecida.
- d) Correspondientes: categoría reservada a entidades o personas físicas extranjeras, que estando interesadas en los fines de AINIA soliciten el ingreso en tal categoría. Deberán satisfacer la cuota establecida.
- e) Protectores: categoría reservada para las entidades o personas físicas que por su contribución técnica o económica al desarrollo de las actividades de AINIA,

Los principales Órganos de Gobierno de la asociación son la Asamblea General y el Consejo Rector. Todos los socios de AINIA tienen derecho a participar en la Asamblea General y presentar su candidatura para formar parte del Consejo Rector. El Consejo Rector se renueva por mitades cada dos años, y las elecciones tienen lugar en la Asamblea Extraordinaria.



## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

Todos los socios podrán asistir con derecho a voz a las Asambleas Generales (Ordinarias y Extraordinarias). Asimismo, tendrán derecho a:

- Participar en las actividades de AINIA.
  - Recibir información de la actividad desarrollada por AINIA, de la composición de sus órganos de gobierno y representación, así como de su estado de cuentas.
  - Ser oído con carácter previo a la adopción de medidas disciplinarias contra él.
- b) La plenitud de derechos en las Asambleas Generales corresponderá a los Socios Numerarios, Colectivos y Protectores. Los socios Numerarios y Colectivos serán los únicos con derecho a voto, y a ser elector y elegible para cargos directivos de AINIA.

Es competencia de la Asamblea General Ordinaria:

- 1) Aprobación de las cuentas anuales de AINIA.
- 2) Censura de la Gestión Social
- 3) Aprobación de Presupuestos, Balances económicos y Memoria de Actividades para las anualidades siguientes.
- 4) Designar auditores y/o censores de cuentas.
- 5) Cualquier otra no específicamente reservada a la Asamblea General Extraordinaria o que no haya sido delegada en el Consejo Rector o en el Director de Investigación en los presentes Estatutos o mediante apoderamiento especial emanado de la propia Asamblea General.

Entre los beneficios de las empresas asociadas a AINIA destacan: consultas sobre derecho alimentario, boletines de vigilancia tecnológica, jornadas gratuitas, acceso a artículos de bases de datos especializadas, uso de las instalaciones de AINIA, promociones exclusivas y ahorro en proyectos de I+D+i, reconocimiento como empresa innovadora por el uso del sello de pertenencia.

## Transparencia en la exposición de la información

Todos los socios de AINIA disponen de claves de acceso al portal AINIA NETWORK para poder acceder a los informes anuales y las cuentas de la asociación, estatutos, etc. También disponen en este espacio de información de valor alineada con sus intereses: informes sectoriales, estudios, informes de prospectiva tecnológica, etc..

Existen diferentes canales de comunicación con los asociados:



## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

- **Boletín mensual solosocios**, de elaboración propia, con información de actualidad para que los asociados puedan conocer las actividades previstas en el próximo mes: jornadas, cursos, proyectos, y otras noticias de actualidad de interés para el colectivo de empresas asociadas.
- **Línea de atención al asociado**: el departamento de marketing cuenta con una persona dedicada en exclusiva a responder a las consultas de los asociados y tramitar sus peticiones.
- **Jornadas de innovación** gratuitas sobre avances en tecnologías, I+D+i y novedades en programas de financiación.
- **Consultas legislativas, circulares y Flash Legislativo**, con todas las novedades en derecho alimentario que les pueden aplicar y que deben conocer.
- **Inteligencia competitiva**, newsletter periódica de inteligencia de mercado elaborada a partir de más de 200 fuentes.
- **Tecnoalimentalia**, boletín semanal con noticias tecnológicas y de actualidad.
- **Guiaenvase**, boletín especializado en noticias del sector de envase.
- 



# GRUPO DE INTERÉS: CLIENTES

## Fomento de la calidad en la entidad



El sistema de gestión de calidad abarca todas las actividades de AINIA, no obstante, debido a la complejidad y diversidad de los servicios que se realizan, a efectos de acreditación ISO 17025 el alcance circunscribe a los ensayos de laboratorio.

En el caso de la certificación ISO 9001 el alcance se limita al diseño y prestación del servicio de actividades formativas externas.

AINIA dispone de una política de calidad y medio ambiente incluida en el manual de la calidad.

AINIA, en su firme propósito de realizar acciones encaminadas a favorecer el medio ambiente, tiene como objetivo implantar un sistema de gestión ambiental en base a la norma ISO 14001. Durante 2019 se ha realizado el diagnóstico ambiental, y se están implementando las acciones de mejora consideradas prioritarias.



### Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)

**Confidencialidad:** Con el fin de prevenir contra influencias externas, el personal, está contratado por AINIA, por lo que es conocedor de las normas y procedimientos de calidad que se aplican para garantizar tanto los resultados como la confidencialidad de los mismos.

Uno de los pilares en los que se sustenta la actuación de AINIA es la absoluta reserva y confidencialidad de toda la información y conocimientos creados y/o gestionados en desarrollo de nuestra actividad.

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

Además, toda persona contratada en AINIA, temporal o permanentemente firma una declaración ante Notario por la que se compromete a guardar absoluta confidencialidad sobre cualquier tipo de información a la que pueda acceder por motivos de trabajo. Esta declaración se archiva en Dirección.

La política establecida para asegurar la protección de la información confidencial y los derechos de propiedad de los clientes consiste en:

- Los resultados obtenidos como consecuencia de la realización de análisis o proyectos se comunican única y exclusivamente al cliente solicitante de los mismos, por los medios acordados con el cliente y, en defecto de ellos, conforme a la práctica habitual de AINIA. Únicamente tienen acceso a los resultados aquellas personas que participan en su realización, en la medida necesaria para el adecuado ejercicio de su función.
- La difusión de los resultados a terceras personas, sin autorización por escrito del cliente solicitante de los mismos, está terminantemente prohibida. AINIA está facultada a revelar dicha información, en la parte imprescindible, en el supuesto de que por imperativo legal así se imponga, o en ejercicio del derecho de rectificación que AINIA se reserva sobre informaciones que pudieran afectar su calidad técnica o profesional.



AINIA ha descrito en una instrucción, la sistemática para proteger el almacenamiento y la transmisión electrónica de los resultados. Además, AINIA define en el código informático, las buenas prácticas de uso de sistemas informatizados. La documentación del SC es confidencial y no puede ser copiada o registrada por ningún medio o proceso que no sea el procedimiento aprobado por la Dirección. Los archivos de los registros están controlados en emplazamientos adecuados para su mantenimiento, en el plazo de tiempo predeterminado y en zonas de acceso delimitado sólo al personal de AINIA para

asegurar su confidencialidad. Existe una instrucción donde se describe las disposiciones para proteger y realizar copias de seguridad de los registros informáticos y para evitar el acceso sin la debida autorización.

### Sensibilización a clientes en sostenibilidad

En el ámbito de sostenibilidad, el respeto por el medio ambiente y la gestión eficiente de recursos están presentes en todas las actuaciones del centro. Siguiendo nuestro compromiso, y con el fin de divulgar los ODS, en todas las propuestas de proyectos emitidas a nuestros clientes se indican los ODS ligados al proyecto en cuestión. De esta manera se cumple un doble objetivo, concienciar a nuestro personal en su contribución al cumplimiento de los ODS y visibilizar los aspectos sostenibles de los proyectos ofertados. También todas las actividades divulgativas organizadas por AINIA se relacionan con los ODS correspondientes, informando a los asistentes y en redes sociales.



Nuestras actividades están orientadas principalmente al sector agroalimentario, pero también trabajamos con otros sectores como cosmético, farmacéutico, químico y afines. La actividad investigadora pone el foco en las siguientes líneas:

- Alimentación y salud
- Calidad y seguridad alimentaria
- Sostenibilidad y medio ambiente
- Industria 4.0

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

En los proyectos que se llevan a cabo, tanto propios como con empresas, prevalece el criterio de sostenibilidad desde que se parte de la idea hasta que se completa el desarrollo del proceso.

Algunos ejemplos de proyectos destacados de cada una de las líneas:

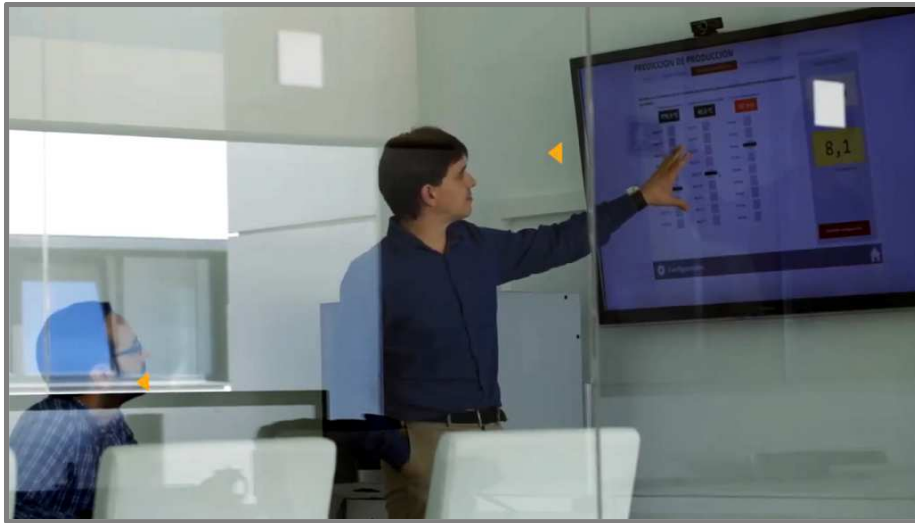
- proyecto ECODHYBAT, con el que se ha conseguido reducir hasta un 50% el consumo de agua en las industrias alimentarias mediante la aplicación de mejoras eco-higiénicas en el diseño de equipos e instalaciones. Este proyecto en el que ha participado AINIA junto con Calidad Pascual, Nueva Pescanova y AMEC, ha sido galardonado por la Comisión Europea con el premio "BEST OF THE BEST" LIFE ENVIRONMENT PROJECT 2018.



- ProALT: Investigación de fuentes alternativas de proteínas para el desarrollo de nuevos ingredientes con propiedades tecnológicas y saludables mejoradas.
- LEMNA: Tecnología de lenteja de agua para mejorar la gestión de nutrientes y la eficiencia de los recursos en los sistemas de producción porcina.



- REFUCOAT. Envases biodegradables para alargar la vida útil de los alimentos.
- GOLDENFOOD, desarrollo de nuevos productos alimenticios con altas propiedades nutricionales y de fácil cocinado dirigidos al colectivo senior. Proyecto desarrollado con empresa asociada.
- URBIOFIN: Demostración de una biorrefinería innovadora integrada para la transformación de Residuos Sólidos Municipales (RSU) en nuevos productos BioBasados.
- BIOBARACTIVE-JSIP, proyecto desarrollado en el marco del *Japan Spain innovation program*, en el cual se ha desarrollado un envase para productos cárnicos procesados cocidos realizado con materiales multicapa y con barrera a los gases, totalmente biodegradable y compostable.
- BIOWAYS. Proyecto europeo para mejorar la conciencia social de la gestión eficiente de los recursos biológicos mediante la innovación, y sus beneficios para la sociedad y mejora en el desarrollo económico rural.
- ASSET. Este proyecto está enmarcado en el programa "*Collective Awareness Platforms for Sustainability and Social Innovation*" que se basa en la innovación colectiva y social a través de las nuevas tecnologías y que tiene como objetivo mejorar el consumo responsable y sostenible de alimentos. Para ello, ASSET busca proveer al consumidor de una solución que le ayude en la toma de decisiones en el momento de compra, teniendo en cuenta sus actitudes personales y sus necesidades, combinándolas con información fiable de los productos, proporcionando una guía útil y personalizada. Todo esto el consumidor puede consultarlo a través de una sencilla aplicación descargable en el teléfono móvil.



## Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



### Cooperación con clientes

Los departamentos y laboratorios de AINIA se comprometen a facilitar y potenciar la cooperación con los clientes, pues consideramos que es ésta una de las herramientas más valiosas para satisfacerlos y fidelizarlos. Somos conocedores de que los clientes aprecian significativamente la existencia de una buena comunicación, el conocer personalmente al personal que les da servicio, la orientación ante cuestiones técnicas o problemas que puedan tener, las informaciones adicionales relevantes a su actividad o al servicio solicitado, y el personal de AINIA, en la medida de lo posible, desean ofrecer a sus clientes la posibilidad de satisfacer aquello que aprecian.

Durante todo el proceso desde el contacto con el cliente hasta la entrega de resultados, todas las personas que participan en el mismo se comprometen a guardar el nivel de confidencialidad establecido en el contrato. Según la actividad, AINIA describe en los correspondientes procedimientos el proceso de realización de los servicios y como llevar a cabo un correcto seguimiento y control de estos para cumplir con los requisitos establecidos y satisfacer al cliente

### Resolución de incidencias

Por ser el fin de nuestro Sistema de Calidad satisfacer a los clientes, todas las reclamaciones, observaciones y comentarios de los clientes de AINIA u otras partes interesadas sobre los trabajos desarrollados deben ser recogidas para su estudio, su detección requiere sensibilidad por parte de todo el personal.

Ante una reclamación hay que dejar constancia del nombre de la persona y empresa reclamante y



posteriormente, en la resolución, debe registrarse toda comunicación que haya habido con el cliente al respecto de su reclamación. Nunca debe quedar sin contestación una reclamación. AINIA dispone en el Departamento de Servicios Operativos (Recepción) de hojas de reclamaciones oficiales a disposición de los clientes que así las soliciten. Las hojas las gestiona el Departamento de Calidad y seguirán el procedimiento fijado por la administración. De igual modo, las reclamaciones recibidas por esta vía también se registran en el circuito interno.

### Satisfacción del cliente

El Departamento de Calidad de AINIA es el responsable del proceso de satisfacción de clientes y entre sus actividades realiza periódicamente **Cuestionarios de Satisfacción de Clientes** según el tipo de servicio.

- **PROYECTOS.** El promedio obtenido en la valoración del proceso de elaboración de propuestas fue de 4.53 sobre 5 en 2018 y de 4.55 en 2019. En cuanto a la satisfacción respecto a los proyectos realizados, se ha obtenido una puntuación de 4.65 en 2018 frente al 4.71 en 2019. El 37% de los clientes contesta los cuestionarios de satisfacción, lo que indica una alta implicación.
- **FORMACIÓN.** En cuanto a las actividades formativas, los datos conjuntos referidos al primer semestre de 2019 recogen los siguientes aspectos:
  - Satisfacción global de alumnos (programas de convocatoria abierta y formación a medida). Tras la finalización de los cursos se facilita a los participantes un cuestionario de satisfacción, según procedimiento y registro correspondiente establecido en sistema. A partir de los resultados obtenidos y en base a la pregunta satisfacción general, para todos los cursos evaluados, se observa un grado de satisfacción global del 100%. En cuanto a la documentación, la satisfacción ha sido de un 92%



- Satisfacción de clientes de formación a medida. La valoración global ha sido muy alta, un (4.67/5) lo que manifiesta que los clientes están muy satisfechos de los resultados cuando contratan productos de formación a medida.
- Evaluación global del profesorado. En cada una de las actividades de formación realizada se ha llevado a cabo la evaluación correspondiente al profesorado, El promedio global para el profesorado ha alcanzado la puntuación de 4.5/5, se valoran aspectos de Conocimientos, Documentación aportada, Utilidad y enfoque de la presentación realizada

### Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



La comunicación en AINIA se considera esencial para que el sistema de gestión sea eficaz. En este sentido y, al objeto de fomentar y mejorar la comunicación, se dispone de diversas herramientas de gestión de comunicación interna. Basadas en Lotus Notes, y en el marco de gestión del conocimiento, se han desarrollado circuitos diversos al que tienen acceso (según proceda) todo el personal, y con el que se asegura la emisión/recepción de mensajes relevantes. Se dispone de un flujo de comunicación (ascendente, descendente, horizontal), que abarca desde la Dirección hasta todos los empleados, y que se materializa en reuniones. Así mismo, la importancia de la comunicación se enfatiza por la Dirección en el documento política de calidad AINIA.

Llevamos trabajando en la protección de datos (LOPD) de una forma más sistemática desde 2016. La persona responsable de la seguridad de los datos de AINIA es la Jefa del Departamento de Calidad. Tenemos un decálogo de buenas prácticas de LOPD y un compromiso corporativo de la dirección en este tema. Se han identificado todos los RAT (registro de tratamiento de actividades), las personas que están en contacto directo con datos de carácter personal más sensibles han recibido la formación en noviembre de 2019. Además, el personal en plantilla ha firmado una cláusula autorizando el uso de sus datos (personales, imágenes).

También se ha revisado todo lo relacionado con la LSSI (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico) para adaptar política de privacidad, de cookies y formularios al nuevo reglamento de protección de datos.

## Relación duradera con los clientes

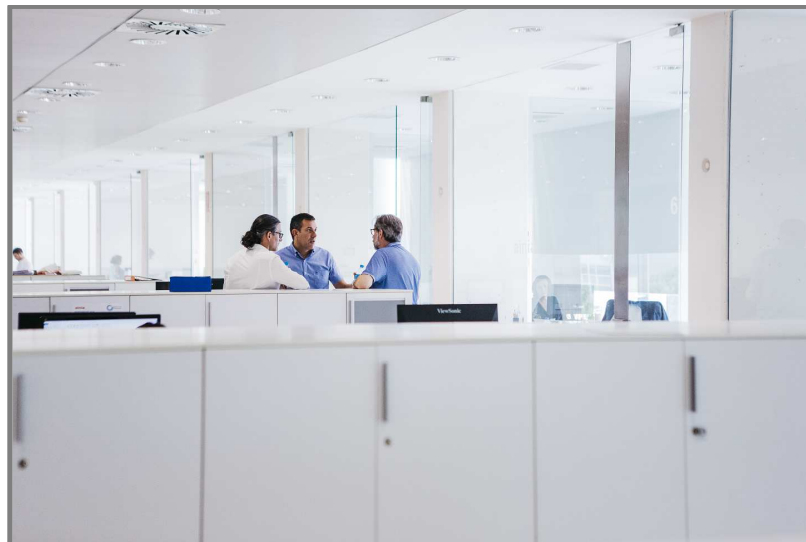


Nuestra visión va orientada a “ser un referente internacional en soluciones integrales de innovación y tecnología, cooperando con las empresas para impulsar su progreso”.

El entendimiento del cliente tiene como núcleo central el desarrollo de una estrategia con cada uno de ellos que ofrezca un mayor valor por parte de AINIA y una mejor experiencia de cliente, en aras de generar una relación de confianza. Con el fin de conseguir una mayor cercanía, disponemos de una red comercial que cubre todo el territorio nacional.

Respecto a la fidelidad de clientes, de los últimos cinco años, el 45% de clientes han mantenido actividad de forma repetida cada año desde 2015.

AINIA pone a disposición de las empresas anualmente un importante programa de formación incluyendo novedades tanto en contenido como en metodología, en nuestro continuo objetivo de contribuir al desarrollo de los profesionales de la industria, todo ello bajo los criterios de calidad descritos en nuestra certificación ISO 9001. Como dato significativo se puede destacar que durante 2018 se han impartido 1.583 horas de formación especializada a profesionales de 997 empresas.



## Información transparente al cliente

La gestión del centro se lleva a cabo con una política de transparencia y buen gobierno corporativo. Estamos inscritos en el Registro de Transparencia de la Comisión Europea, y se está finalizando la implementación del programa de *Compliance* Penal.

Para AINIA es de especial relevancia que el comportamiento de sus profesionales se sustente en los más altos estándares éticos. En consecuencia, el **Código Ético** pretende servir de guía y referencia para todos aquellos que formamos parte de ainia, tanto en nuestra actuación diaria como en los procesos de toma de decisiones. El Código Ético se basa en los siguientes principios:

1. Profesionalidad
2. Confidencialidad
3. Independencia
4. Compromiso social
5. Vocación de servicio
6. Honestidad e integridad
7. Transparencia y comunicación
8. Compromiso con las personas

AINIA publica anualmente su informe de actividades, el cual se pone a disposición de los asociados, clientes y empleados, y se publica en la **web corporativa**. El informe contiene las principales actividades desarrolladas por AINIA.

Se emiten diversos boletines con periodicidad semanal o mensual, circulares legislativas, etc... Actualmente AINIA tiene más de 16.000 suscriptores a sus diferentes listas de envío de noticias y boletines. Se han atendido más de 1.000 muestras de interés recibidas a través de formularios web.



## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

En 2019 se han celebrado 12 **jornadas de innovación** de carácter gratuito en las que se han tratado temas como: seguridad alimentaria, economía circular en la gestión del agua, proteínas del futuro, ...



Otros medios: de información y contacto:

- Con **AINIALAB MOBILE** se puede conocer en tiempo real el estado de los análisis y los resultados obtenidos desde el móvil. Porque somos conscientes de que la información sobre los controles analíticos es clave para la toma de decisiones, desde la liberación de lotes a las acciones correctivas de calidad, tenemos las herramientas que permiten a los clientes estar informados de todo el proceso analítico desde el mismo momento en que la muestra se receptiona en nuestros laboratorios.
- **APP AINIA CONSUMER.** AINIA pone a disposición de los consumidores una App a través de la cual el consumidor evalúa el producto y contextualiza su consumo en su entorno natural.



# GRUPO DE INTERÉS: EMPLEADOS

## Formación al empleado/a



Cada año se dedican cerca de 5.000 horas a la formación de nuestros profesionales para aumentar sus capacidades técnicas, así como sus habilidades directivas, sociales y relacionales. La formación se realiza de manera igualitaria por mujeres y hombres.

Las actividades de formación están clasificadas en dos tipologías:

1. **Formación horizontal.** Además de acciones formativas para la mejora de las competencias en idiomas, cabe destacar acciones formativas realizadas como Liderazgo de Equipos, Coaching en Liderazgo, Liderazgo y Autoliderazgo para Mujeres con Potencial, Habilidades de Venta Consultiva, Prevención de Riesgos, Mindfulness y gestión de estrés, etc.

Destacar la iniciativa llevada a cabo para potenciar las competencias de Liderazgo, con acciones específicas realizadas para este fin:

- Formación en Liderazgo, llevada a cabo de manera igualitaria para un 50% de asistentes mujeres y un 50% de asistentes hombres,
- Formación en Liderazgo específica dirigida a mujeres, con un 100% de asistentes mujeres, para favorecer las habilidades de liderazgo y posibilidades de desarrollo personal, profesional y promoción en este colectivo. Además, seguiremos desarrollando acciones de esta temática específicas para el colectivo de trabajadoras en los años sucesivos.
- Coaching en Liderazgo, incluyendo a un 55'56% de asistentes mujeres y a un 44'44% de asistentes hombres.



2. **Formación vertical**, que incluye la formación técnica en las diferentes áreas de especialidad: tecnología química, de alimentos, biotecnología, medioambiente, electrónica y comunicaciones, etc.

	Total horas 2018	Total horas 2019
<b>FORMACIÓN</b>		
Horizontal	3356	4044
Vertical	1388	2281
<b>TOTAL</b>	<b>4744</b>	<b>6325</b>

## Conciliación familiar y laboral



Contamos con un plan de conciliación laboral, familiar y personal (PLAN CONCINIA), con una serie de medidas que incluyen: flexibilidad horaria de entrada y salida (con dos horas naturales de margen), flexibilidad de horarios de comida (de 0,5 a 2 horas de margen), la posibilidad de una distribución a la carta del horario laboral y la flexibilidad en el calendario laboral y los periodos vacacionales. También se contempla el teletrabajo en función de requerimientos particulares.





## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

La flexibilidad laboral se gestiona bajo criterios de responsabilidad y compromiso individual, y está dirigida a la mejora de la calidad de vida de la plantilla. La totalidad de la plantilla hace uso de estas medidas. En cuanto a la medida de flexibilidad horaria, se ratifica en 2018 y 2019 que todos los tramos horarios disponibles son utilizados por parte de la plantilla de AINIA. El número de peticiones de horarios a la carta disminuyó a partir de 2016, cuando se introdujo una nueva medida de conciliación y flexibilidad laboral: la distribución "a la carta" de horas semanales, con presencia en un horario central. Esta medida es utilizada de forma habitual por parte de la plantilla.

También, se ha desarrollado un sistema de convenios con otros centros que suponen el acceso con mejores condiciones para empleados/as de AINIA a servicios de: cuidado de hijos/as, guarderías, centros de atención a mayores, formación, servicios de salud y bienestar.

A través de un espacio específico en el sistema informático interno de la organización están accesibles a toda la plantilla los servicios con condiciones más ventajosas gestionadas para las/los trabajadoras/es de AINIA.

	2018	2019
<b>Horarios a la carta</b>	6	4
Mujeres	6	3
Hombres	1	1
<b>Teletrabajo de forma continuada</b>	2	1
Mujeres	1	1
Hombres	1	0
<b>Ayuda a cuidado de hijos</b>	11	12
Mujeres	8	9
Hombres	3	3
<b>Reducciones de jornada</b>	15	13
Mujeres	14	12
Hombres	1	1

## Evaluación de desempeño a empleados/as



Contamos con un sistema de evaluación de desarrollo y desempeño que tiene como objetivos la mejora y desarrollo de competencias y, por tanto, del desempeño profesional. Anualmente, cada persona hace su autoevaluación y luego la contrasta con la realizada por su superior mediante una entrevista para poner en común lo más destacado del ejercicio, tanto en éxitos alcanzados como en necesidades formativas o mejora de competencias.

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

Fruto de la evolución y desarrollo de competencias, experiencia, asunción de nuevas responsabilidades, etc. los/las trabajadores/as de AINIA tienen la posibilidad de promocionar de categoría o grado. En 2018 se produjeron 17 promociones, y en el año 2019 se han realizado 10 promociones.

### Ambiente laboral



Desde 2015, la plantilla dispone de un “Acuerdo de empresa sobre clasificación profesional, retribución, vacaciones y tiempo de trabajo”, pactado entre la dirección y el comité de empresa, y elaborado con el fin de establecer unas especificaciones más acordes a las marcadas en el Convenio Colectivo de la Industria Química que aplica a los trabajadores y trabajadoras de AINIA, y que en muchos conceptos no encajan en la propia organización. Los niveles salariales pactados están por encima de los del convenio, y se incrementan con el mismo índice que se pacta en el convenio sectorial.

Con el arranque del nuevo Plan Estratégico, se realizó una encuesta a la plantilla para conocer el grado de satisfacción de trabajar en AINIA y, al mismo tiempo, preguntar acerca de su grado de conocimiento de los aspectos relacionados con la Responsabilidad Social. Los resultados indicaban que el 78% de las personas se encontraban plenamente satisfechos con su trabajo.

En 2018 implantamos una App de comunicación interna con la que, además de servir para lanzar mensajes y hacer encuestas, también se puede medir el "índice de felicidad" en base a los votos que diariamente emiten las personas en 4 categorías. Con la suma del total de votos se hace una media, que actualmente se encuentra en el 58%.





## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

AINIA cuenta con un Plan de Prevención de Riesgos, evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo y un protocolo de Vigilancia de la Salud.

Además, el centro lleva a cabo acciones y medidas para favorecer y fomentar la salud de los/las trabajadores/as. En los últimos años se han desarrollado acciones como:

- Creación y consolidación del Servicio Médico de Empresa.
- Creación de la "sala botiquín", con camilla, tensómetro, botiquín farmacéutico, etc.
- Creación de un Espacio Cardioprotegido, con un desfibrilador automático ubicado en una zona visible y accesible, y se formó en su uso a un equipo de trabajadores/as.
- Facilitación de espacio y recursos para aquellas iniciativas relacionadas con hábitos saludables (deportes, clases de pilates y yoga, etc.).
- Formación en prevención de riesgos.
- Realización de la **Semana de la Salud y la Sostenibilidad** en el centro: planificación de actividades relacionadas con el fomento de la salud: puesta a disposición de fruta para los/las trabajadores/as, realización de talleres de fomento de hábitos saludables, mindfulness, carrera solidaria, etc.



## Igualdad de género



En el año 2009 decidimos poner en marcha el primer plan de igualdad que supuso la creación de “**CONCINIA**”, un programa basado en el compromiso unánime entre la Dirección y el Comité de Empresa para desarrollar una línea proactiva en materia de igualdad. Desde entonces, presentamos nuestros informes del Plan de Igualdad a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas; somos empresa reconocida por la Generalitat Valenciana y contamos con el sello "*Fent Empresa. Iguals en Oportunitats*"



Desde el primer Plan de Igualdad en 2009, hemos realizado un importante esfuerzo para que nuestras políticas de promoción permitan equilibrar la presencia de mujeres en puestos de dirección. Así, si en 2007 solo el 14% de las jefaturas de departamentos eran mujeres, en 2018 representan ya el 46%. En la actualidad, el centro cuenta con 219 profesionales en plantilla, de los cuales el 130 son mujeres y 89 hombres.



## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

Igualmente, fomentamos la igualdad de oportunidades en el acceso de empleo. En 2018 se incorporaron al centro 16 mujeres y 17 hombres. En 2019, se han incorporado 21 mujeres y 14 hombres.

AINIA tiene un protocolo de selección de personal para garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres respecto al acceso a las ofertas de empleo. Igualmente, los anuncios de empleo se redactan con un lenguaje neutro y de no discriminación por sexo.

Para favorecer también las oportunidades a nivel interno, se informa a toda la plantilla con un comunicado cuando hay una vacante de continuidad que pudiera ser cubierta por una persona de la organización.

El centro cuenta, además, con un Sistema de Categorías Profesionales, acuerdo firmado desde 2009 entre el Comité de Empresa y Dirección, donde queda establecido un protocolo de carrera profesional y promoción, así como unas tablas retributivas base por cada categoría profesional y puesto de trabajo, con igualdad de condiciones para trabajadoras y trabajadores de AINIA.

La comunicación de las acciones relativas al Plan de Igualdad, la creación de un decálogo de lenguaje igualitario, la inclusión de la perspectiva de género en los sistemas de comunicación internos y externos, fomentando un lenguaje igualitario, así como acciones de concienciación, y de fomento de la salud laboral y la prevención, han sido otras de las acciones emprendidas durante estos años.

# GRUPO DE INTERÉS: PROVEEDORES

## Relación duradera con los proveedores



“Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”.

AINIA considera necesario desarrollar alianzas estratégicas con sus proveedores para ser más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad. En las alianzas, gana tanto la organización como los proveedores. Muchos de nuestros proveedores tienen una antigüedad de más de diez años, lo que refleja el alto grado de compromiso mutuo en la relación.

## Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



AINIA gestiona sus compras mediante un programa de gestión (ERP). Hasta este mismo año se consideraba en un único procedimiento la gestión de las compras y la evaluación de los proveedores. Debido a la gestión e importancia que tiene los proveedores, se dispone de un procedimiento exclusivo para su evaluación. Esta evaluación se realiza en función del número de incidencias registradas clasificándolos en homologados o no homologados. Esta clasificación depende del servicio que nos da el proveedor, por ejemplo, en el caso de los laboratorios el proveedor debe estar acreditado por ENAC.

La evaluación de proveedores está condicionada a los siguientes criterios definidos:

- Cumplimiento de los requisitos pertinentes.
- Calidad/rapidez en la entrega del servicio/producto, verificando si el producto o servicio está disponible en el momento acordado.
- Respuesta inmediata a consultas, solicitudes de presupuestos y problemas.

El seguimiento de proveedores se realiza mediante las incidencias relacionadas con las compras de la siguiente manera:

- Cuando un proveedor incumple al menos uno de los criterios definidos en la evaluación ó
- Cuando la gestión administrativa suponga un tiempo excesivo de trabajo para el departamento de compras.

Respecto a la evaluación de proveedores en función de criterios de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción, se ha incorporado en 2019 una nueva pregunta al formulario de homologación: ¿respeto el cumplimiento de los derechos fundamentales (trabajo infantil, trabajos forzados y abusivos, discriminación, jornada laboral, remuneración)?.

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

Desde que se aprobó la nueva versión del cuestionario de homologación de proveedores en septiembre de 2019, el 100% de los proveedores se homologan por este aspecto. En caso de que el proveedor no respetará este principio fundamental no se homologaría por parte de AINIA.

### **Gestión de incidencias**

Debido a la complejidad y a la tipología de desviaciones que se pueden dar en un servicio de compra, el Departamento de Compras realiza un seguimiento de los proveedores identificando incidencias leves (éstas quedan identificadas en la ficha de proveedor) y cuando el proveedor acumula 4 incidencias leves se genera una Incidencia Grave (ésta queda reflejada en la Base de Datos de Mejoras, Incidencias y Reclamaciones de AINIA).

Aquellos proveedores que tengan una Incidencia Grave registrada al año serán evaluados y se tomará una decisión sobre ellos.





# GRUPO DE INTERÉS: ADMINISTRACIÓN

## Alianzas con administraciones públicas



Desde su creación, AINIA tiene establecidos Acuerdos y Convenios de Colaboración con diversos Organismos Públicos y Privados para llevar a cabo su actividad.

Entre los diferentes organismos públicos, cabe destacar los siguientes:

- Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE). Convenio de colaboración para potenciar la actividad y la capacidad de AINIA para desarrollar la excelencia en materia de I+D, difundir los resultados de las investigaciones realizadas e impulsar la transferencia de conocimiento a las empresas de la Comunidad Valenciana.
- Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo. Participación en las mesas sectoriales de los sectores de alimentación, químico y envase y embalaje para la elaboración del PLAN ESTRATÉGICO DE LA INDUSTRIA VALENCIANA 2018-2024.
- Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica. Participación en el Consejo Rector del Instituto Valenciano de Investigaciones Agrarias (IVIA), y colaboración en diversas actuaciones.
- Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública. Colaboración con la Dirección General de Salud Pública en diversas actividades: desarrollo de jornadas técnicas, participación en comités, difusión, etc.

A su vez, estos organismos públicos forman parte de nuestro Consejo Rector.

Otros organismos con actividad en 2018-2019:

- Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social Dirección General de Salud Pública, Calidad e Innovación. Servicio para la realización de ensayos analíticos de las muestras oficiales de diferentes productos alimenticios y materiales en contacto con los alimentos procedentes de terceros países.
- Empresa de Transformación Agraria – TRAGSA. Servicio de asistencia técnica para la bioplanta de Caudete de las Fuentes (Valencia)
- Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN) - Participación en los grupos de trabajo de Riesgos Emergentes y Nanotecnología.
- Centro Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), Diversas actividades con centros del CSIC relacionadas con el Acuerdo Marco de Colaboración.
- Universidad Politécnica de Valencia. Convenio específico de colaboración para el desarrollo de proyectos de I+D+i.

## Contratos transparentes con la administración pública



Los contratos con la Administraciones se gestionan de forma transparente y atendiendo a la naturaleza de los mismos. En la mayoría de ocasiones se trata de contratos por licitaciones a las que optamos en concursos ofertados por las distintas administraciones para llevar a cabo proyectos o servicios, tanto a nivel regional como nacional, y también en el ámbito internacional. La información relativa a este tipo de contratos se encuentra disponible en nuestra página web en el apartado de transparencia.

En el ámbito internacional, cabe destacar los contratos desarrollados en los últimos años para organismos como:

- EFSA – European Food Safety Authority
- CHAFEA - Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency, European Commission
- ITP – Instituto Tecnológico de la Producción – Red CITE (Perú)
- INVIMA – Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Colombia)
- FONADE - Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo (Colombia)



### Política de Integridad y Transparencia

Aspiramos a ser una organización de profesionales reconocida como colaborador cualificado en temas de innovación y tecnología, pero también comprometida y responsable.

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

Entre las buenas prácticas adoptadas en coherencia con nuestra cultura corporativa y valores para asegurar la transparencia con los distintos grupos de interés, cabe destacar las siguientes:

- **Código Ético.** Para AINIA es de especial relevancia que el comportamiento de sus profesionales se sustente en los más altos estándares éticos. El Código Ético incluye los valores que rigen las actuaciones del centro y de su equipo humano. Estos valores son: profesionalidad, confidencialidad, honestidad e integridad, independencia, compromiso social, vocación de servicio, transparencia y comunicación, y servicio orientado al cliente.
- **Implantación de un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social,** con un programa de acciones en varios ámbitos de actuación, entre ellos el de formalizar los principios de buen gobierno y transparencia, que incluye un programa de Compliance Penal.
- **Inscripción en el Registro de Transparencia de la Comisión Europea.** Desde el año 2016, AINIA figura inscrita en este registro, que tiene carácter voluntario, con el nº de identificación 042446620747-25.
- **Publicación de la información sobre proyectos y contratos públicos.** De conformidad con la ley de transparencia, en nuestra página web se muestran las actividades relacionadas con las distintas Administraciones Públicas.
- **Adhesión a la Declaración por la ética empresarial y el buen gobierno** promovida por la Confederación Empresarial de la Comunitat Valenciana, el Consejo de Cámaras de Comercio de la Comunitat Valenciana, la Confederación de Cooperativas de la Comunitat Valenciana y la Generalitat Valenciana para reivindicar la buena reputación de miles de empresas de la Comunidad Valenciana.



# GRUPO DE INTERÉS: COMUNIDAD

## Compromiso por los derechos humanos



Desde AINIA tratamos de contribuir a la sociedad y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible con acciones encaminadas al bienestar social de nuestro entorno, tanto en el más próximo como también en el ámbito internacional.

En el ámbito internacional hemos llevado a cabo Proyectos de Cooperación al Desarrollo en distintos países. Desde el año 2004 se han realizado diversas acciones de ayuda social consistentes en el envío de alimentos, ayudas a colectivos desfavorecidos en países con situaciones de emergencia por desastres naturales o crisis alimentarias, como Haití o Bolivia. También hemos llevado a cabo acciones de formación y proyectos en colaboración con varias organizaciones. Cabe destacar entre otros:



- Proyecto en colaboración con otras instituciones dirigido a mejorar la calidad y seguridad alimentaria de la población en el Valle de Cusco en Perú.



- Proyecto de colaboración con el Ministerio de Agricultura de Egipto en el programa de mejora nutricional escolar *School Feeding Project*. AINIA ha asesorado al programa SFP en su puesta en marcha, logrando mejorar su gestión (higiene, control de plagas, almacenamiento, manipulación...), así como en la implantación de la innovación para asegurar unos alimentos seguros y adecuados nutricionalmente. También en difundir el proyecto entre empresas alimentarias e instituciones españolas de cara a lograr posibles acciones de cooperación.



## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

- Proyecto de Gestión sostenible de residuos orgánicos y producción de energía renovable para autoabastecimiento energético en zonas desfavorecidas de Perú. Proyecto cofinanciado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y el Instituto Tecnológico de la Producción.



### Contribución de la empresa al desarrollo local



En este apartado, nuestra principal aportación, de acuerdo con nuestra misión, consiste en contribuir al fomento de la innovación y el desarrollo de las empresas de la Comunidad Valenciana. En la actualidad, contamos con más de 430 empresas clientes de nuestras diferentes líneas de actividad en el entorno de la Comunidad Valenciana.

Asimismo, realizamos cada año un amplio programa de jornadas de innovación con el objetivo de transferir el conocimiento tecnológico, impulsar la innovación aplicada y fomentar un networking colaborativo.

Otra área de actividad del centro es la de estudios con consumidores. Disponemos de una base con más de 30.000 consumidores registrados y clasificados por edad, sexos, preferencias de consumo, hábitos de alimentación, etc. En su mayoría pertenecen a poblaciones cercanas a nuestra sede. Cada vez más, las empresas son conscientes de la importancia que tiene la opinión del consumidor para mejorar los productos que actualmente existen en el mercado.



## INFORME DE PROGRESO 2018-2019



Finalmente, destacar también nuestra colaboración con centros de enseñanza del entorno, dando a conocer nuestras actividades y facilitando visitas de alumnos a nuestras instalaciones.



Como objetivo para 2020 tenemos previsto facilitar las prácticas a los alumnos, tanto de ciclos formativos como de universidades cercanas.

## Alianzas entre empresas y tercer sector



Desde la Comisión de RSC de AINIA intentamos cada año lanzar campañas para que todos los compañeros y compañeras puedan colaborar en alguna nueva acción solidaria.

### Colaboraciones con ONG's

- **Casa de la Caridad de Valencia.** Donaciones de alimentos en respuesta a su petición de alimentos para su comedor social, en el que cada día atienden las necesidades de un numeroso colectivo de personas con pocos recursos: campaña de recogida de bricks de leche y chocolate para la celebración de las fiestas falleras, y campaña de recogida de 180 kg. de legumbres secas, atendiendo a su petición de este tipo de alimentos.

También realizamos dos campañas de teléfonos solidarios con una donación dineraria de más de 5.000 euros como ayuda a la Casa de la Caridad, aportados por el personal de AINIA. Al renovar los teléfonos móviles de la empresa se da la opción a cada persona de quedarse con el móvil antiguo para uso propio, a cambio de una aportación mínima de 50 euros.



- **Cruz Roja.** Colaboraciones en las campañas del sorteo de oro para apoyar a colectivos desfavorecidos.
- **UNICEF.** Colaboración en las campañas de felicitaciones de Navidad para sus proyectos de la infancia.

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

- **OXFAM INTERMON.** Colaboración en la campaña de recogida de móviles - MOVIL RECICLA: Con tu viejo móvil puedes cambiar vidas.
- Colaboración en las campañas de recogida de ropa y juguetes para parroquias y centros de asistencia a menores de Paterna.

### Voluntariado corporativo

**CRUZ ROJA.** Participación en acciones de formación de seguridad alimentaria para manipuladores de alimentos, dentro del plan de empleo para colectivos desfavorecidos, así como para los propios voluntarios del banco de alimentos de la sección de Mislata.



La Comisión de RSC se reúne mensualmente para hacer seguimiento de todas estas acciones, y proponer nuevas iniciativas.

# GRUPO DE INTERÉS: MEDIOAMBIENTE

## Consumo de la entidad



AINIA tiene definida una política de sostenibilidad que tiene el objetivo de garantizar el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social. AINIA está comprometida con el medioambiente y para ello ha realizado un diagnóstico medioambiental que le va a permitir cumplir con los requisitos de política ambiental de la norma ISO 14001, implementando las mejoras necesarias con el fin de proteger de forma eficaz a las personas, instalaciones y entorno, ayudando así a la minimización de la contaminación y sus posibles consecuencias.



AINIA está dada de alta como pequeño productor de residuos peligrosos en la Conselleria de Medioambiente, y tiene contratados los servicios de recogida de residuos con gestores autorizados.

Durante el año 2019 hemos realizado un diagnóstico medioambiental con el objetivo de implantar la norma ISO 14001. Este diagnóstico ha consistido en evaluar el estado de la seguridad industrial y medioambiental de la instalación, recopilar toda la documentación relacionada y establecer objetivos.

Para alcanzar dichos objetivos se ha planteado hacer el seguimiento de los siguientes indicadores:

- Ahorro de energía
- Ahorro de consumo de agua
- Uso de papel
- Gestión de residuos
- Reducción en el uso de tóner de impresoras



Entre los objetivos marcados en materia de reducción de consumo, durante 2019 se han tomado indicadores para así poder evaluar su evolución en el futuro. Para ello, se fomenta la recogida selectiva de papel y cartón, tóner de impresoras, residuos de laboratorio y reducción de consumos de agua y energía. Respecto a la optimización del uso del papel y la impresión, se han configurado todas las impresoras para que realicen la impresión a doble cara y en blanco y negro.

Puesto que son nuevo indicadores, durante este año se ha tomado el dato, pero la evaluación del seguimiento se verá a partir del año próximo.

# ANEXO

# CORRELACIÓN DE

# TEMÁTICAS



## Empleados

### Formación al empleado/a



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación

**Indicador GRI:** 404

### Conciliación familiar y laboral



**Principio:** Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

**Indicador GRI:** 401-3, 401-2

### Evaluación de desempeño a empleados/as



**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Indicador GRI:** 404-3

## Ambiente laboral



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad

**Indicador GRI:** 403

## Igualdad de género



**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II.

Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

**Indicador GRI:** 405, 406, 102-22, 401-1

## Derecho a la negociación colectiva y respeto de los



## convenios |

**Principio:** Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Relaciones sociales, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

**Indicador GRI:** 102-41

## Impulsar la sensibilización en materia

### medioambiental |

**Principio:** Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**ODS relacionado:** 06 | Agua Limpia y Saneamiento, 13 | Acción por el clima

## Proveedores

### Relación duradera con los proveedores |

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:**

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

**Indicador GRI:** 102-9

## Evaluación de proveedores en

### aspectos de RSE |

**Principio:** Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

**Indicador GRI:** 308-1, 308-2, 414, 407

## Clientes

### Sensibilización a clientes en

### sostenibilidad |

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable

### Resolución de incidencias y satisfacción del

### cliente |

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de

### clientes



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Indicador GRI:** 418

## Relación duradera con los

### clientes



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

## Información transparente al

### clientes



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:**

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 417

## Fomento de la calidad en la

### entidad



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Consumidores

**Indicador GRI:** 416

## Administración

### Alianzas con administraciones

#### públicas



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

## Identificación de conductas no

### éticas o ilícitas



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 102-16, 102-17

## Contratos transparentes con la administración

pública  | 

**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 205

## Comunidad

### Compromiso por los derechos

humanos  |  

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 01 | Fin de la pobreza, 02 | Hambre cero

**Vinculación Ley:** III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

### Contribución de la empresa al

desarrollo local  |  

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro

de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 01 | Fin de la pobreza, 02 | Hambre cero

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

**Indicador GRI:** 413-1

### Alianzas entre empresas y tercer

sector  |  

**Principio:** Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**ODS relacionado:** 17 | Alianzas para lograr los objetivos, 01 | Fin de la pobreza

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

**Indicador GRI:** 102-13

## Socios

### Relación con los socios o

accionistas  |  

**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

### Transparencia en la exposición de la información

**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar

## INFORME DE PROGRESO 2018-2019

en contra de la corrupción en todas sus formas.  
Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 205, 417

---

**Principio:** Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recursos

**Indicador GRI:** 301-1, 302-1, 302-2

## Medioambiente

---

Consumo de la entidad





[www.ainia.es](http://www.ainia.es)

---

Edición: AINIA  
Fecha: diciembre 2019