



AENOR

Memoria de Información no Financiera de 2020

Índice

Mensaje del CEO	2	3.9	TrasformaAENOR	68
1 Información sobre el modelo de negocio	5	3.10	Contribución de AENOR en el ámbito social y laboral.....	70
1.1 El valor diferencial de AENOR	5	4	Información sobre el respeto de los derechos humanos	76
1.2 Análisis de materialidad	15	4.1	Contribución de AENOR en materia de Derechos Humanos.....	78
1.3 Razón Social. Estructura.....	16	5	Sistema interno de información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	80
1.4 Órganos de Gobierno.....	17	5.1	Prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales	80
1.5 Marcos de reporte	19	5.2	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	86
2 Información ambiental	21	5.3	Otra información significativa: Protección de datos personales y Seguridad de la Información.....	86
2.1 Uso sostenible de los recursos.....	25	5.4	AENOR se adhiere al código de buenas prácticas tributarias.....	88
2.2 Cambio climático	27	5.5	Contribución de AENOR en materia anticorrupción	89
2.3 Protección de la biodiversidad.....	27	6	Información sobre la sociedad	94
2.4 Contribución de AENOR en el ámbito del medio ambiente.....	28	6.1	Compromiso con el desarrollo sostenible	95
3 Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	35	6.2	Subcontratación y proveedores	97
3.1 Empleo	38	6.3	Clientes.....	98
3.2 Organización del trabajo.....	44	6.4	Contribución de AENOR a la sociedad.....	103
3.3 Salud y seguridad laboral	48	6.5	Información fiscal.....	106
3.4 Relaciones sociales.....	54	6.6	CONTRIBUCION A LOS ODS	107
3.5 Formación interna.....	54	7	ANEXO: Contenidos de los estándares GRI considerados como indicadores clave 111	
3.6 Accesibilidad y discapacidad	58			
3.7 Igualdad y gestión de la diversidad	60			
3.8 Sistema de Gestión del Desempeño	67			



Mensaje del CEO



Para AENOR, el desarrollo y presentación de la Memoria de Información no Financiera es una labor especialmente grata, porque es un documento que expresa de forma más vívida que otros la razón que nos mueve y da

sentido al trabajo de esta Entidad. “Contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas” guía cada decisión, cada opción que tomamos; porque es el valor que perseguimos y por el que se nos reconoce. Según una encuesta desarrollada en febrero de 2021, más del 72% de la población reconoce positivamente a AENOR.

Esa formulación de nuestro propósito es reciente, pero expresa un espíritu troncal en AENOR desde que se creó en 1986. Por razones que nadie hubiese querido que sucedieran, 2020 ha demandado de las organizaciones comprometidas con los valores de la sociedad un esfuerzo y una visibilización del mismo, en la mayoría de los casos sin precedentes. La ambiciosa transformación acometida por AENOR en los últimos años, ha sido esencial para poder responder a ese reto a la altura que se esperaba de nosotros.

Gracias al trabajo previo, pocos días tras dejar las sedes la mayor parte de la organización estaba trabajando en remoto de forma efectiva, logrando que en ningún momento se interrumpieran los servicios prestados sobre base digital. Las auditorías en remoto se consolidaron como una opción eficaz y bien acogida tanto por los clientes como por la fuerza de auditores. De hecho, actualmente sigue suponiendo un porcentaje relevante de las jornadas de auditoría y en buena parte de los procesos se combinan las presenciales con las efectuadas en remoto.

Al mismo tiempo, continuaban servicios que necesitaban prestarse presencialmente, especialmente para sectores estratégicos; como la certificación y los análisis para empresas alimentarias.

En este entorno, la siempre esencial confianza se ha reforzado como elemento indispensable para gestionar y superar los efectos de la pandemia. Por eso, AENOR se volcó en desarrollar en tiempo récord la Plataforma de Confianza “Vencer al COVID”. Ello implicó ampliar y consolidar las capacidades de AENOR en servicios ya existentes -como la inspección en China- y desarrollar soluciones que las organizaciones necesitaban perentoriamente para atender al nuevo escenario. Aquí quisiera destacar la certificación de Protocolos contra el COVID, con el que numerosas organizaciones de todo tipo y en varios países, están transmitiendo confianza entre todos sus grupos de interés -como usuarios o empleados- respecto a las medidas que toman contra la pandemia.



Un esfuerzo y una preocupación sinceras abarca también el cuidado de las personas, que son el alma de nuestra organización. Su seguridad ante la pandemia viene siendo la primera consideración en todas las decisiones; tanto en la orientación del trabajo en remoto como en la dotación de EPI adecuados siempre que fuese necesario y, de hecho, en 2020 se facilitaron más de 31.500. Asimismo, se desarrolló un esfuerzo extraordinario de comunicación interna, lanzando nuevos canales con un doble objetivo: que los profesionales de AENOR tuviesen toda la información necesaria rápida y puntualmente, y contribuir a mantener el vínculo como grupo humano en una situación nueva para todos.

2020 también ha sido el tercer año del Plan Estratégico que comenzó en 2018. Su satisfactorio despliegue ha supuesto sustanciales pasos adelante en campos que apuntalan la competitividad actual y futura de AENOR. Desde la transformación del negocio se ha enfocado en cinco aspectos: optimización de la gestión de las operaciones, nuevas líneas de trabajo que favorecen el crecimiento en diversos mercados, coordinación de los esfuerzos de los distintos negocios en el campo del Marketing, refuerzo de la orientación al cliente e ir un paso más allá en el rigor y la calidad de la evaluación de la conformidad en beneficio de nuestros clientes.

En cuanto a los ámbitos de trabajo transversales, se ha hecho un intenso esfuerzo e inversión en la digitalización, a la que aludí como clave en nuestra capacidad para afrontar la pandemia; se ha trabajado en la transformación cultural imprescindible para el éxito de los desarrollos que está acometiendo

AENOR, que ha experimentado grandes avances; y se ha procedido a una revisión de procedimientos y modos de gestión de cara a lograr un AENOR más eficiente y eficaz.

Todo ello, con el enfoque verdaderamente global que corresponde a una organización cuyo trabajo está presente en 86 países y tiene vigentes certificaciones en más de 80.000 centros de trabajo de todo el mundo.

Agradezco al lector su interés en la actividad de AENOR que, como podrá apreciar en las páginas que siguen, tiene una doble dimensión entrelazada. En cada uno de los territorios que aborda el informe AENOR mantiene un claro compromiso de mejora continua como entidad, al tiempo que impulsa buenas prácticas en otras organizaciones. Tomemos como ejemplo las políticas que favorecen la igualdad real: en el momento del cierre de la edición de este Informe se acaba de aprobar la III edición del Plan de Igualdad de AENOR, que nos pone en vanguardia en este ámbito; mientras que mediante las certificaciones de Igualdad de Género y de Igualdad Retributiva potenciamos estas políticas en otras organizaciones. Esta forma de actuar no sitúa en la mejor posición para ser la entidad de referencia en creación de confianza.

Rafael García Meiro

Marzo 2021





1

Información sobre el modelo de negocio



1 Información sobre el modelo de negocio

1.1 El valor diferencial de AENOR

En este primer capítulo compartiremos:

- Nuestro propósito.
- Nuestros valores.
- Nuestras competencias clave y nuestra personalidad.
- Evolución de AENOR.

“AENOR está orientado a prestar un servicio bien definido en su propósito: contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas.”

Carlos Esteban, Presidente del Consejo de AENOR

Nuestro propósito

A todas las personas de AENOR nos impulsa un propósito en el que creemos firmemente: *contribuimos a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas*. Es el valor diferencial que aporta AENOR, el cual se viene demostrando ante retos clave de nuestra sociedad, como el que vivimos actualmente.

“ Visualizo a AENOR dando un servicio único a la sociedad de la próxima década, fruto del actual propósito: contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas. Por ello, desde el Consejo de Administración hemos dado un firme apoyo a la transformación digital de AENOR porque consideramos que es uno de los pilares fundamentales para conseguir una Entidad aún más ágil, competitiva y global”

Antonio Garamendi, Vicepresidente del Consejo de AENOR

Durante el 2020, nuestra sociedad se ha enfrentado a las consecuencias de una situación inédita para todos, con severas consecuencias sociales y económicas. Desde el primer momento, AENOR se puso a trabajar con agilidad y rigor para ayudar a las organizaciones de la forma que esperan de nosotros: armando una plataforma de soluciones para reforzar la confianza que las empresas despiertan entre empleados, usuarios y consumidores, sobre las medidas que aplican para vencer al COVID-19.



“Desde la confidencialidad dentro del Consejo, y el respeto a la legislación mercantil y a la de competencia, tratamos de casar, de la mejor forma posible, las necesidades de futuro de AENOR con las de la industria y la economía de España. En definitiva, se trata de reforzar el sistema nacional de calidad, impulsado por el Ministerio de Industria, del que AENOR, como parte del Grupo UNE, forma parte.”

Luis Rodulfo, Consejero de AENOR.



“Durante esta situación tan excepcional que estamos viviendo, la aportación de valor del Consejo de AENOR ha seguido [...] decidiendo las grandes líneas de la acción de la Entidad tratando de ayudar a que AENOR contribuya a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas, hoy un propósito más necesario que nunca.”

Luis Cediell, Consejero de AENOR.

Apoyar al tejido económico y a la sociedad generando confianza fue la ambición que llevó a la creación de AENOR y así se ha venido manteniendo en el tiempo.

“El fin principal de AENOR es el de ayudar a superar brechas competitivas, generando innovación y confianza en los agentes económicos.”

“En su estrategia orientada al cliente, esto permite a AENOR tener una enorme capacidad de adaptación a una realidad cambiante y exigente, generando continuamente nuevos productos y servicios que dan respuesta rápida y adecuada a las necesidades reales de sus clientes.”

Edmundo Fernández Puértolas. Consejero de AENOR.



En este sentido, AENOR viene logrado su propósito sobre la base de las seis formas de trabajar que nos diferencian:

Servicio de evaluación de la conformidad: AENOR presta este servicio mediante auditores expertos que son personal propio o con alta vinculación, lo que nos permite trabajar con eficacia, manteniendo un alto y homogéneo nivel de calidad, aportando un valor superior a nuestros clientes

Generación de conocimiento: Esto nos permite innovar en la definición y resolución de nuevas brechas de competitividad

Rigor y calidad: Estos son los ejes que definen nuestra marca

Conocimiento acumulado: Nuestros auditores aplican su conocimiento y experiencia a las organizaciones que auditan, haciendo crecer la capacidad de conjunto de aportar valor en futuras auditorías.

Capilaridad geográfica y sectorial: mejoramos de forma continua la capacidad de respuesta a nuestros clientes.

Confianza: Somos la marca capaz de generar confianza entre el público general y en particular en los consumidores



La primera brecha que AENOR ayudó a superar fue la de la percepción de la calidad del producto industrial español, que nos separaba de nuestros socios europeos.

Para ello, desarrolló una Plataforma de Confianza con soluciones como la certificación N de producto o la extensión de la UNE-EN ISO 9001 de Sistema de Gestión de la Calidad en miles de empresas

El papel único de AENOR en la generación de confianza se ha ido reforzando con nuevos retos sociales y económicos, para los que hemos desarrollado Plataformas de Confianza con soluciones eficaces.

De entre las Plataformas de Confianza que estamos impulsando actualmente, destacaríamos la de "Gestionar con Valores", el Gobierno Corporativo, Generar Seguridad en estras TIC

Desde su origen, *"AENOR tiene un valor añadido diferencial que deviene del hecho de que los sectores de actividad están representados y son parte de su día a día. Eso nos ha llevado a la posición actual y se trata de un elemento que hay que conservar."*

José Ignacio Cortés, Consejero de AENOR.



El servicio que AENOR viene prestando desde hace 34 años a la sociedad y a los sectores, se hace ahora más visible desde el concepto de Plataformas de Confianza, que se enmarca en la ambiciosa transformación que AENOR está desarrollando para servir mejor a sus clientes.

AENOR, con el objetivo principal de generar confianza, desarrolla su actividad de acuerdo a *los principios de imparcialidad e independencia*, ya que las decisiones tomadas por AENOR se basan siempre en evidencias objetivas y no están influenciadas por otros intereses u otras partes.

Nuestros valores



Personas

potenciamos relaciones basadas en la confianza, el compromiso y el trabajo en equipo.



Excelencia

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



Orientación a

resultados

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



Visión de futuro

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



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 les 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.



Nuestras competencias clave:

Para hacer realidad su esencia, en AENOR hemos apostado por cinco competencias clave que distinguen nuestra manera de actuar y que venimos aplicando a diario.

1. Enfocados al cliente: Apoyamos a nuestros clientes, bajo los principios de transparencia, accesibilidad y cercanía, para que afronten los cambios que sus mercados demandan. El cliente es el centro de todas nuestras acciones



2. Construimos el futuro. El futuro constituye el presente de AENOR. Para ello, trabajamos con una mentalidad innovadora y flexible, utilizando recursos propios, capacidad e inteligencia para crear soluciones que se adelanten a las necesidades de nuestros clientes y a sus mercados.



3. Actuamos con integridad. Trabajamos de manera profesional, seria y rigurosa, aplicando valores basados en la independencia y la honestidad como premisa principal y optimizando los procesos, siendo autoexigentes en cuanto a la eficacia y agilidad para mejorar el negocio de los clientes.



4. Potenciamos el conocimiento. Somos líderes en el conocimiento aplicado a procesos y lo explotamos como herramienta diferencial frente a nuestros competidores. Impulsamos el desarrollo de nuevas herramientas y actividades que nos permitan ponerlo al servicio de las personas y las organizaciones de manera sencilla y accesible.



5. Ponemos pasión. En AENOR, ponemos corazón y entusiasmo en todo lo que hacemos. Nos mostramos abiertos a los cambios, a explorar nuevas ideas y a utilizar nuestros recursos para controlar y superar lo desconocido, anticipando nuevos modelos de negocio y descubriendo nuevas oportunidades para nuestros clientes.



El trabajo de AENOR durante la crisis del COVID-19 es el reflejo de su papel: ayudar a las organizaciones a superar retos.

*"En el caso de AENOR, ha sido la prueba definitiva de que el proceso de transformación está construyendo una organización mejor y más ágil."
"El caso de la certificación de Protocolos contra el COVID-19 es una de las expresiones más nítidas del papel de AENOR."*

Alfredo Berges. Consejero de AENOR

Nuestra personalidad

Nuestra personalidad se viene sustentando en los siguientes pilares:

Confiable, porque AENOR es el socio que aporta a los clientes seguridad en sus capacidades y credibilidad ante sus stakeholders.

Siempre alerta, ya que es un rasgo marcado por la proactividad de AENOR, su vocación por mantenerse al día del conocimiento, adelantarse a las tendencias y estar siempre disponible para sus clientes y la sociedad.

Cercano, ofreciendo un trato fácil y personalizado, escuchando y empatizando con los clientes y sus mercados.

Líder, porque AENOR es la referencia en la sociedad y marca las tendencias en el ámbito de la confianza.

Altamente cualificado, ya que cuenta con la más alta competencia técnica y ofrece el máximo compromiso profesional.

Y **ágil** porque proporciona respuestas rápidas y adaptadas a las necesidades de los clientes y sus mercados.



“La sociedad demanda, más que nunca, confianza, honestidad, transparencia y buen gobierno. Y es aquí donde AENOR actúa como garante en el cumplimiento de estos principios”

Juan Ramón Durán, Consejero de AENOR



Evolución de AENOR

AENOR inició en 2017 un proyecto de transformación estratégica muy amplia y ambiciosa; cuyos ejes principales son:

- la transformación cultural,
- ser más ágiles a través del desarrollo digital y
- el reposicionamiento de la Marca,
- con el objetivo principal de poner al cliente en el centro de cada una de las acciones de la Entidad.

“Este salto adelante garantiza que, ahora y en el futuro, AENOR siga prestando un valor único a los sectores, desarrollando herramientas de competitividad adaptadas a las necesidades en evolución de las empresas.”

Carlos Esteban, Presidente del Consejo de AENOR.

En el desarrollo del Plan estratégico 2018-2020, la evolución de nuestra actividad se ha encaminado a aumentar la competitividad y a reforzar la esencia de marca.

La Marca AENOR, desde 2020, cuenta con un nuevo logo, cuyo lema que le acompaña es: Confía. Desde AENOR transmitimos mensajes veraces y de confianza al consumidor, por nuestra posición única para hacerlo con convicción. De ahí que nuestro propósito sea precisamente:



“En un entorno de gran competencia, AENOR ha comenzado a gestionar su negocio bajo un proceso de clara transformación en su sistemática de funcionamiento, pasando de actuar de una forma más o menos reactiva ante las necesidades que se iban creando en el mercado, a funcionar como un auténtico generador de iniciativas; cubriendo y desarrollando las nuevas necesidades de sus clientes.”

Alberto Zapatero, Consejero de AENOR.

Cifras clave de actividad

Personas



818
Personas



95%
contratos indefinidos



18
Nacionalidades



60% Mujeres
Promocionadas



15.778
horas de formación



3,8 %
Personas



31.509
EPIS entregados



11 países

Clientes



Presencia en **86 países**



+ de **400.000**
horas de auditoría



+ **80.000** centros de trabajo
cuentan con nuestra certificación



+ de **120.000** ensayos en nuestro
laboratorio

Conocimiento



+ de **1.000** cursos de formación
impartidos por AENOR Formación



30 países, distribuidos por todo el
mundo, en los que AENOR
Formación ha impartido cursos



25 nuevas publicaciones técnicas



cerca de **150** acreditaciones y
reconocimientos

Mercados

AENOR está presente en 86 países y tiene presencia permanente en España, México, Centroamérica, Perú, Chile, Ecuador, Brasil, Italia, Portugal, Polonia y República Dominicana. Adicionalmente, estamos presentes en China a través de una joint venture.



Su sede central está ubicada en la ciudad de Madrid (España) y cuenta con 20 oficinas distribuidas por todo el territorio español.

Servicios

- La evaluación de la conformidad:
 - certificación de sistemas de gestión y de producto; e
 - inspecciones y ensayos.
 - Formación.
- Distribución de estándares, normas y publicaciones e información sectorial.

Los principales sectores de actividad

Administración Pública	Electromecánico	Transporte y logística
Aeroespacial	Forestal y madera	Turismo y ocio
Alimentación	Industria Ambiental	Banca y Seguros
Automoción y componentes	Químico, farmacéutico y cosmético	Tecnología de la Información
Edificación y obra civil	Sanidad y Servicios Sociales	Telecomunicaciones

Ámbitos de promoción de buenas prácticas

- Accesibilidad
- Responsabilidad Social
- Medio Ambiente y Sostenibilidad
- Empresa Saludable
- Buen Gobierno de las empresas
- Compliance

Cifras de actividad durante el ejercicio 2020:

- Ha realizado + de 400.000 horas de auditoría.
- Ha acreditado a + de 80.000 centros de trabajo en todo el mundo.
- Ha realizado + de 120.000 ensayos en el laboratorio.
- Ha publicado 25 nuevas publicaciones técnicas.
- Ha impartido + de 1.000 cursos de formación.

1.2 Análisis de materialidad

AENOR realizó un análisis muy profundo de sus actividades nacionales e internacionales en el ejercicio 2017 a fin de elaborar el Plan Estratégico 2018-2020. En el marco de este análisis, los asuntos más relevantes para AENOR relacionados con las cuestiones no financieras incluidas en la Ley 11/2018 se relacionan a continuación:

Cuestiones medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> ○ Economía circular y residuos ○ Uso sostenible de los recursos
Cuestiones sociales y relativas al personal	<ul style="list-style-type: none"> ○ Empleo ○ Salud y seguridad laboral ○ Formación ○ Igualdad
Lucha contra la corrupción	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prevención de la corrupción, el soborno
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Desarrollo local ○ Satisfacción de clientes/consumidores/usuarios ○ Fiscalidad y transparencia



Tras tres ejercicios de implantación del Plan Estratégico, en el 2020 se ha abordado especialmente la implantación de la nueva Marca, la Transformación Digital, y el sistema de Buen Gobierno. Además, existen otros hitos destacables relacionados con las cuestiones materiales, de los que informamos a lo largo de esta Memoria:

- Seguridad y Salud de las personas, clientes y proveedores en el escenario COVID-19.
- Acciones de concienciación y sensibilización a fin de promover una cultura de cumplimiento en la organización.
- Avances en el Proyecto TRANSFORMAENOR, iniciado en 2017.
- Avances en el Plan de Igualdad y su certificación.



1.3 Razón Social. Estructura

Como ejercicios anteriores, esta Memoria reporta el estado de información no financiera del ejercicio 2020 correspondiente al grupo constituido por AENOR y las sociedades participadas mayoritariamente por ésta (en lo sucesivo, Sociedades o Grupo).



AENOR, fue constituida mediante escritura pública de fecha 13 de julio de 2001, y su domicilio social se encuentra en Madrid, calle Génova 6 (en adelante Sede Central).

AENOR cuenta con una estructura societaria sencilla que le permite cumplir con sus objetivos estratégicos dentro del marco legal de aplicación en cada una de las jurisdicciones en las que opera.

Las sociedades participadas mayoritariamente por AENOR son las siguientes:

- AENOR Brasil, L.T.D.A.
- AENOR Centroamérica, S.A
- AENOR Chile, S.A.
- AENOR Dominicana, S.r.l.
- AENOR Ecuador, S.A.
- AENOR Italia, S.r.l.
- LUSAENOR, L.T.D.A.
- AENOR México, S.A. de C.V.
- AENOR Perú, S.A.C.
- AENOR Polska, S.L.

En el 2019 se constituyó una joint venture que opera en la República Popular China: AENOR Certification Services (ShangHai) L.t.d.



1.4 Órganos de Gobierno

Órganos de gobierno de AENOR

Junta de Accionistas: La Asociación Española de Normalización (UNE) es el socio único de AENOR, a quien corresponde la competencia para el nombramiento de los miembros del Consejo de Administración.

El Consejo de Administración: es encargado de dirigir, administrar y representar a la Sociedad, asimismo actúa como principal órgano de decisión y supervisión de AENOR y las Sociedades de su Grupo. El Consejo de Administración cuenta con dos Comisiones:

- Comisión de Nombramientos y Retribuciones (CNR) y
- Comisión de Auditoría (CA).

En el marco del Buen Gobierno Corporativo, tanto el Consejo de Administración como sus Comisión han venido desarrollado sus funciones con normalidad a lo largo del 2020.

A 31 de diciembre de 2020, la composición del Consejo y las dos Comisiones figura en tabla siguiente:

Miembros a 31 diciembre de 2020	Cargo	Comisiones
D. Carlos Esteban Portal	Presidente	
D. Antonio Garamendi Lecanda	Vicepresidente	CNR (Presidente)
D. José Ignacio Cortés Moreira	Consejero dominical	CA (Vocal)
D. Edmundo Fernández Puértolas	Consejero dominical	CNR (Vocal)
D. Luis Cediél Blanco	Consejero dominical	CA (Vocal)
D. Alfredo Berges Valdecantos	Consejero dominical	CNR (Vocal)
D. Luis Rodulfo Zabala	Consejero dominical	CA (Vocal)
D. Alberto Francisco Zapatero Ochoa	Consejero dominical	CNR (Vocal)
D. Juan Ramón Durán Puebla	Consejero dominical	CA (Presidente)
D. Álvaro Cuervo García	Consejero independiente	CA (Vocal)
D. Luis Atienza Serna	Consejero independiente	CNR (Vocal)
D. Segundo de Pablo Alonso	Consejero dominical	CNR (Vocal)
D. Rafael García Meiro	Consejero dominical	
D. Luis María Cazorla Prieto	Secretario	CA y CNR (Secretario)
D. Luis Cazorla González Serrano	Vicesecretario	

Órganos de gobierno de las Sociedades

El órgano de administración de las Sociedades participadas mayoritariamente por AENOR es un Administrador Único, salvo en el caso de AENOR Centroamérica que cuenta con un Consejo de Administración.



En línea con el Buen Gobierno, *"se han dado pasos importantes con la creación de las comisiones del Consejo (retribuciones y auditoría), códigos de buena conducta o la presencia permanente a través de reuniones de Consejo frecuentes. AENOR ha comprendido que debe asumir estas responsabilidades no por su importancia económica, sino por la función que cumple, impulsada igualmente desde UNE, basada en la confianza, prestigio y honorabilidad. Así, debe ser la primera en aplicar los estándares de buen gobierno existentes."*

Luis María Cazorla. Secretario de AENOR.

Órganos Técnicos	Comisión de Responsabilidad Social Corporativa (CRC)
<p>Así mismo, como órganos técnicos de la Evaluación de la Conformidad, en el Grupo contamos con dos órganos activos en los que participan los principales stakeholders:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisión de Certificación • Comité de Imparcialidad. 	<p>AENOR está representada en la CRC, órgano de UNE, que tiene por finalidad conocer, fomentar y orientar la política, objetivos y directrices de UNE y de las Sociedades de su Grupo en materia legal, responsabilidad corporativa y prevención de delitos y lucha contra el fraude.</p>

Órgano de Gestión

La labor de gestión ordinaria de AENOR es desempeñada por el Director General que cuenta con el apoyo del Comité de Dirección de AENOR, constituido por profesionales del Equipo Directivo, con experiencia multidisciplinar. La composición del Comité de Dirección es de 9 miembros, de los cuales el 44% son mujeres.

El Director General (CEO), miembro del Comité de Dirección, es el punto de unión entre el Consejo de Administración y el resto de la compañía, y asume la función de ejecución, organización y coordinación de la estrategia del grupo AENOR, una vez ésta ha sido aprobada en el Consejo de Administración del que forma parte.

1.5 Marcos de reporte

Dando continuidad a las prácticas de los ejercicios anteriores, hemos empleado los siguientes marcos reconocidos de reporte:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas;
- las directrices de la Comisión Europea en esta materia.
"Comunicación de la Comisión: Directrices sobre la presentación de informes no financieros. Metodología para la presentación de información no financiera (2017/C 215/01). Cuando ha sido preciso, se ha aplicado la directriz del apartado 3.4 (Información Estratégica y prospectiva) en relación con la información sensible y la directriz 3.5 (Información orientada a las partes interesadas) en relación con los intereses particulares y atípicas;
- los Estándares GRI (Global Reporting Initiative); y
- los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Como Anexo se detallan los contenidos GRI reportados o tenidos en consideración, para dar respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018. Así mismo, en dicho Anexo también se hace referencia a los principios de Pacto Mundial y ODS a los que da cumplimiento. Hasta 2021 AENOR ha estado adherido a Pacto Mundial a través de UNE, recientemente AENOR ha solicitado su adhesión, siendo ésta aceptada.





2

Información ambiental



2 Información ambiental

En este bloque damos respuesta a los aspectos requeridos por la Ley 11/2018, los cuales se resumen a continuación:

- impactos y su evaluación,
 - contaminación atmosférica,
 - economía circular y residuos,
 - uso sostenible de los recursos,
 - cambio climático,
 - protección de la biodiversidad.
-



Asimismo, AENOR, junto con el resto de las empresas del Grupo UNE, ha suscrito los 10 principios de Pacto Mundial. De los cuales, los principios 7, 8 y 9 son relativos al compromiso de la Organización con el Medio Ambiente.

Como hemos indicado en anteriores Memorias, nuestro Código Ético tiene como principios básicos de actuación, los siguientes:

- 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 ecoeficiencia.
- 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.

Durante el 2020, en AENOR hemos avanzado en la mejora del sistema de recopilación de indicadores medioambientales del Grupo, que fue establecido en el ejercicio anterior.

AENOR no cuenta con ningún incumplimiento legal en materia ambiental, ni expediente sancionador en curso durante el ejercicio 2020.



Impactos ambientales y procedimientos de evaluación



En AENOR realizamos evaluación y seguimiento sobre los aspectos de:

Consumo de energía
Consumo de combustible
Emisiones

Consumo de agua
Residuos
Consumos de papel y tóner

Contaminación atmosférica

La realización de nuestra actividad principal requiere desplazamientos que generan emisiones, en el desarrollo de otras actividades no se producen emisiones significativas de contaminación acústica, lumínica o emisión directa de carbono.

Desde el mes de marzo 2020, la mayor parte de las actividades de AENOR se realizan en modalidad de trabajo en remoto.

El hecho anterior, afecta directamente a la producción de emisiones, que se ha visto notablemente reducida, con motivo de la puesta en marcha de auditorías en remoto para adaptarnos a la nueva situación producida por la COVID-19, así como otras actividades realizadas en la modalidad de trabajo en remoto.

En las instalaciones del laboratorio las emisiones ocasionales no están sujetas a inventario por ser clasificadas como no peligrosas ni focos contaminantes por el Organismo Control Autorizado.



Economía circular, prevención y gestión de residuos

En línea con lo anteriormente expuesto y con motivo de la situación COVID-19, AENOR ha reforzado el uso de las nuevas tecnologías, en cada una de las actividades y líneas de negocio, lo que ha minimizado la producción y gestión de residuos y ha optimizado su emisión.

A título de ejemplo, destacamos los siguientes hitos:

- los cursos de formación, principalmente, se han impartido en su modalidad on-line; y
- en el campo de la evaluación de la conformidad, AENOR ha contribuido a mantener la continuidad en las certificaciones a sus clientes. Para ello, siempre que los esquemas de certificación lo han permitido, las auditorías se han realizado en remoto.

Gestión de residuos

En la Sede Central, se dispone de contenedores específicos para la recogida selectiva de residuos no peligrosos, así como en los office para la retirada de residuo orgánico, envases y papel.

Los contenedores de residuo orgánico han tenido un uso limitado durante el 2020, por dos motivos:

- i) los centros de trabajo no cuentan con servicio de comedor ni cafetría;
- ii) los office fueron clausurados como consecuencia de la situación de pandemia.

Por lo que respecta a los residuos de naturaleza peligrosa, éstos proceden fundamentalmente de nuestra actividad de laboratorio.

Se procede al pago correspondiente del canon de saneamiento según normativa aplicable.



Adicionalmente, en las sedes se generan residuos eléctricos y electrónicos, pilas, fluorescentes y equipos obsoletos, que son gestionados por gestor autorizado de acuerdo a la normativa.

A continuación, se facilita la evolución en la generación y gestión de residuos:

AENOR España y global	2019	2019	2020	2020
	sede central	global	sede central	global
Papel y cartón (kg)	9.292	23.905	6.075	23.083,3
Tubos fluorescentes Luminarias y lámparas	84,36	125	0	37,5
RAEE (Kg de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos)	699	827	458	480
Unidades de tóner	160	426	48	50

*Nota: Los datos de la presente tabla no recoge AENOR Laboratorio.

Generación de residuo por ensayo	2019	2020
Residuos de Laboratorio (Kg)	6.271	6.014
N.º de Ensayos realizados	138.387	124.410
Kg de residuo/ensayo	0,045	0,048

AENOR Laboratorio	2019 LB	2020 LB
Líquidos acuosos de limpieza	1.951	2000
Disolvente no halogenado	801	706
Envases vidrio peligroso	1.681	850
Envases plásticos contaminados	964	978
Reactivos laboratorio	216	182
Aceites minerales no clorados de motor	47	44
Envase vidrio no peligroso	295	666*
Envase de plástico no peligrosos	145	237
Disolvente halogenado	161	162
RAEE	0	2
Aerosoles vacíos contaminados	0	0

*Ajuste del criterio de clasificación de vidrio que se estaba tratando como peligroso.



2.1 Uso sostenible de los recursos

Consumo de agua



El agua para consumo procede de la red de abastecimiento pública. Los resultados de los indicadores relativos al consumo de agua, sin el laboratorio, son los siguientes:

AENOR España y global	2019	2019	2020	2020
	España	global	España	global
Consumo de agua (m ³)	3.130	3.704	1532	1933
N.º de personas	666	788	670	818
Consumo de agua (m ³ / persona)	4,7	4,8	2,3	1,8

Como venimos reportando en memorias anteriores no disponemos de información de consumo del edificio donde se ubica el laboratorio.

Consumo de energía

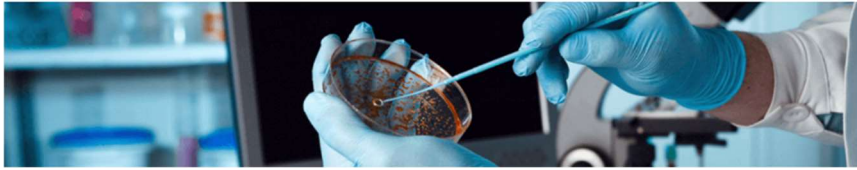
En 2020 se ha continuado con la implantación de las medidas iniciadas anteriormente de reducción de consumos de energía: sustitución a luminarias tipo LED, la instalación de detectores de presencia, control sobre la climatización en las sedes aptas, y actualización de equipos con mejor clasificación energética. Asimismo, se han sustituido los proyectores de las salas de formación por Smart-TV.

La información correspondiente al consumo eléctrico del laboratorio se viene reportando de manera diferenciada, por el tipo de actividad que se realiza en la que el consumo varía según el volumen y tipo de ensayos realizados.

El valor del consumo a nivel global incluye todas las sedes y el laboratorio. El resultado de los indicadores se muestra a continuación:

AENOR España y global	2019	2019	2020	2020
	España*	Global	España	global
Cantidad KW/h	818.082	1.128.104	743.396	777.934,25
N.º de personas	631	788	670	818
KW/h por personas	1.296	1.432	1109	951,01

La reducción del consumo de energía deriva de las medidas adoptadas y del cierre de centros de trabajo, como consecuencia de la crisis sanitaria COVID-19, a excepción de AENOR Laboratorio por ser actividad esencial.



AENOR Laboratorio	2019	2020
Consumo KW/h	206.592	220.884
N.º de ensayos realizados	138.387	124.410
KW/h por ensayos	1,49	1,78

Consumo de combustibles

Por la naturaleza de nuestra actividad el consumo de combustible está asociado a los desplazamientos para la realización de inspecciones, auditorías, actividades comerciales, desarrollo de cursos de formación, ...

En 2020 la realización de las actividades en remoto ha contribuido al descenso del consumo. A continuación, se muestran los datos de consumo del combustible de 2020 de vehículos de renting y particulares.

AENOR España	2019 España renting-privado	2020 España renting-privado
Combustible Litros	255.283	178.588

Conscientes de nuestro compromiso contra el cambio climático, en el ejercicio 2020, hemos avanzado en la sustitución de vehículos de renting con consumos más optimizados.

En AENOR Laboratorio se consumen pequeñas cantidades de gas butano para determinados ensayos de microbiología y que requieren mecheros, calentador o cocina; su impacto ambiental no se considera significativo, motivo por el que no se ha asociado un indicador.

Consumo de papel y toner

Continuamos con nuestra política de consumir papel FSC® procedente de bosques gestionados de forma responsable, atendiendo a criterios de carácter ambiental, social y económico.

La reducción del uso de papel interna y externamente forma parte de las prácticas implantadas en AENOR. Se ha reducido este año 2020 un 79%, no siendo un dato comparable con años anteriores por las circunstancias derivadas de la COVID-19.

AENOR España	2019 España	2020 España	2020 global
Papel (kg)	6.640	1.388	2772

*Se ha ajustado el criterio de contabilización

En 2020 hemos mantenido el dato de consumo global con todas las sedes.

AENOR Laboratorio	2019	2020
Papel (kg)	63	333

Los datos de consumo de tóner y cartuchos reflejan un descenso de más del 80% que se corresponde con los valores de consumo de papel derivada por la situación de trabajo en remoto, originada por la crisis sanitaria, así como, la aplicación de nuestra Política de impresión centralizada.

AENOR sede central y global	2019 sede central	2019 global	2020 sede central	2020 global
Unidades de tóner	160	426	48	73

2.2 Cambio climático

Como se ha ido informando en memorias anteriores, la reducción en el impacto ambiental forma parte de los objetivos de nuestro plan anual de mejora. Por la crisis sanitaria derivada de la COVID-19 se ha reducido la Huella de Carbono relacionada con los desplazamientos propios de nuestros servicios.



Hemos calculado la Huella de Carbono a través de la herramienta del Ministerio de Transición Ecológica, alcances 1 y 2:

- Las emisiones indirectas por consumo de energía.
- Las emisiones directas provenientes del uso de vehículos.

Los datos de 2020 reportan un descenso en la evolución del cálculo de las toneladas de gases de efecto invernadero emitidos, pasan de 1.009 en 2019 a 714 en 2020.



AENOR (Tn CO2 eq)	2020
Emisiones directas de GEI (alcance 1) (derivadas de vehículos)	483,61
Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) (derivadas del consumo de energía)	230,45
Emisiones totales (alcance 1+2)	714,06

2.3 Protección de la biodiversidad

No se han identificado riesgos sobre la biodiversidad, por lo que no se considera necesario tomar medidas.



2.4 Contribución de AENOR en el ámbito del medio ambiente

Actualmente, la sociedad demanda productos más responsables con el medio ambiente, premiando a las organizaciones que incorporan la variable carbono en su gestión y políticas.



Por ello, nuestro catálogo de formación, servicios de información, validaciones y verificaciones ambientales contribuye a que las organizaciones acrediten su compromiso con el medio ambiente, minimizando los impactos y favoreciendo la mejor gestión de los recursos.

En esta sección, mostramos algunos ejemplos representativos de la contribución de AENOR en medio ambiente y biodiversidad en 2020.

Huella de Carbono

Una serie de circunstancias actuales están condicionando a la actuación de las empresas en esta área:



- La aprobación del nuevo compromiso *Green Deal* de la Unión Europea, donde se asume la responsabilidad de alcanzar la neutralidad de las emisiones de gases de efecto invernadero en el año 2030.
- El anuncio del fondo de inversión Blackrock que ha indicado: “votaremos en contra del equipo directivo cuando no progrese en la divulgación de información sobre sostenibilidad”.
- Los compromisos asumidos por la mayor parte de los países en materia de reducción de emisiones hacen que las distintas organizaciones de todos los sectores emprendan acciones en el ámbito de cambio climático sin dilación, reportando sus logros en los distintos programas nacionales o sectoriales que se han creado o se

están creando; por ejemplo, el programa huella de carbono nacional español, huella Perú, Huella Chile, esquema RENE en México, Corsia, etc.

De forma complementaria, pero no menos relevante, es interesante resaltar cómo la cadena de valor empresarial lleva a cabo su efecto tracción desde las grandes corporaciones a sus proveedores, reclamando a estos últimos, por pequeñas empresas que sean, acciones en esta materia de forma responsable.

En este escenario se han ido incorporando en poco tiempo al vocabulario empresarial y a los conceptos asociados a la reducción de las emisiones de dióxido de carbono y del resto de gases de efecto invernadero, términos como derechos de emisión, compensaciones, huella de carbono, cambios tecnológicos, mercados de emisiones o aumento de eficiencia.

AENOR, para dar respuesta a estas necesidades y aportar confianza en las acciones de comunicación que llevan a cabo organizaciones de todos los sectores, ha diseñado un conjunto de esquemas de certificación bajo el común denominador de la verificación de gases de efecto invernadero que respaldan las acciones de cálculo, reducción y compensación de las emisiones. Es lo que denominamos solución global asociada a la gestión del carbono.



Cerca de 200 organizaciones de todo tipo de sectores han decidido verificar con AENOR su Huella de Carbono de manera voluntaria. La mayoría solicitan de forma adicional la verificación de sus acciones de reducción



Plástico reciclado posconsumo

En AENOR, en colaboración con la Asociación Española de Industriales de Plásticos (ANAIP), ha desarrollado un esquema de certificación que aporte confianza a una declaración realizada por el fabricante del contenido de material reciclado de posconsumo que se ha utilizado en la fabricación de un producto. El compromiso de AENOR con los modelos establecidos en la política de economía circular de los plásticos resulta en herramientas eficaces con el foco en la sostenibilidad de su actividad.



Certificación ISO 14001 sistemas de gestión ambiental



La certificación ISO 14001 se usa frecuentemente, tanto en el sector público, como en el privado, para incrementar el nivel de confianza de las partes interesadas en el sistema de gestión ambiental de la organización.

ISO es el encargado del desarrollo y publicación de la norma ISO 14001, pero esto no significa que esta organización en sí misma, realice auditorías y

certificación. Estas actividades son realizadas por los organismos de certificación, de forma independiente a ISO.

Los resultados esperados de la Certificación Acreditada ISO 14001 (desde la perspectiva de las partes interesadas) :

“Para un alcance de certificación definido, una organización con un sistema de gestión ambiental certificado está gestionando sus interacciones con el medio ambiente y está demostrando su compromiso para:

- A. Prevenir la contaminación
- B. Cumplir los requisitos legales y otros requisitos
- C. Mejorar continuamente su sistema de gestión ambiental para conseguir la mejora de su desempeño ambiental global

La implantación de un Sistema de Gestión Ambiental según la norma internacional ISO 14001 posiciona a las organizaciones como socialmente responsable, diferenciándose de la competencia y reforzando, de manera positiva, su imagen ante clientes y consumidores:

- Entre otras ventajas ambientales:
 - optimizará la gestión de recursos y residuos,
 - reducirá los impactos ambientales negativos derivados de su actividad o aquellos riesgos asociados a situaciones accidentales.
- En cuanto a ventajas económicas, además de potenciar la innovación y la productividad, su organización tendrá la posibilidad de:

- reducir costes de la gestión de residuos o primas de seguros,
- eliminar barreras a la exportación,
- reducir el riesgo de litigios y sanciones,
- tener mayor acceso a subvenciones y otras líneas de financiación preferentes o disminuir los riesgos laborales motivando al personal.

Certificación EMAS

En España, AENOR ha sido el primer organismo Verificador medioambiental acreditado por ENAC, para realizar verificaciones y validaciones conforme al Reglamento EMAS. Actualmente, AENOR está acreditado por ENAC para la totalidad de sectores de actividad. AENOR cuenta con más de 600 empresas certificadas desde 1995 en este esquema.



Además, AENOR participa activamente en foros y proyectos relacionados con el Reglamento EMAS aportando su experiencia como verificador acreditado:

- Proyecto ENHANCE: El proyecto ENHANCE “EMAS as Nest to Help and Nurture the Circular Economy” tiene como objetivo mejorar la implementación de los instrumentos políticos regionales para la adopción de EMAS por parte de las organizaciones, mediante el

intercambio de experiencias y buenas prácticas relacionadas con el Reglamento en los cinco países participantes.

- Proyecto BRAVER “Boosting Regulatory Advantages Vis a vis EMAS Registration” es una continuación del proyecto BRAVE, lo que se pretende conseguir con BRAVER es identificar y desarrollar mecanismos eficientes de flexibilidad reglamentaria, analizar si son aplicables y evaluar sus beneficios. Esto implicará diseñar y establecer herramientas y actividades de formación y divulgación para difundir estas buenas prácticas.

Certificación de Residuo Cero



El modelo de la ECONOMÍA CIRCULAR persigue invertir la pirámide actual de la gestión de residuos, maximizando las acciones de prevención y valorización de residuos (reutilización, reciclado o valorización energética). La certificación de Residuo Cero se enmarca en la línea de actuaciones de la OECD, PNUMA, G20, PEAR, Unión Europea y España en lo relativo a Economía Circular.

El certificado de AENOR Residuo Cero reconoce a aquellas organizaciones que valorizan las distintas fracciones de residuo que generan, dentro del alcance definido, evitando que tengan como destino final la eliminación en vertedero.

Este esquema implica la no generación de residuos sino una gestión organizada de los mismos que permite reducir su generación, prepararlos para ser utilizados y/o transformar el residuo en materias primas, reintroduciéndolas en la cadena de valor.

Esta guía pretende ayudar a las organizaciones a establecer una estrategia de desarrollo hacia un crecimiento sostenible para ser rentables a largo plazo, dejando atrás la dinámica “extraer-fabricar-usar-tirar”.



Servicios de información Sectorial

En AENOR ponemos a disposición de toda la sociedad el conocimiento de miles de expertos, recopilado en normas y en publicaciones, de las que destacamos en el ámbito ambiental, por ejemplo: la Guía para la aplicación de la UNE-EN ISO 14001:2015



Los libros y publicaciones sobre los que percibimos más demanda son Sistemas de gestión ambiental, Sistemas de gestión de la energía y Auditorías energéticas.

Guía práctica para implementar la economía circular en las pymes.

Centro de Formación

Nuestro Centro de Formación dispone de un abanico de soluciones del área de medio ambiente y sostenibilidad, entre las titulaciones de AENOR destacamos la titulación propia de Director de Sistemas de Gestión Ambiental. Esta titulación propia facilita la adquisición de los conocimientos necesarios para dirigir un departamento de medio ambiente y formarse en las herramientas para integrar el factor ambiental en su organización.

En 2020, por nuestro Centro de Formación se ha formado alumnos en estas materias medioambientales fundamentalmente a través de AENOR Live Training.



Así mismo, este ejercicio se han mantenido las alianzas previamente establecidas con entidades enfocadas a fomentar

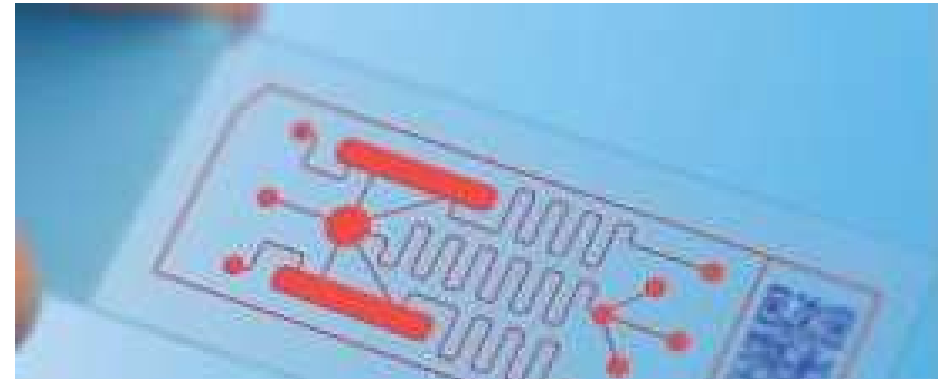
y promover la difusión de conocimiento y las buenas prácticas en materia ambiental, como la Universidad de Alcalá, Universidad de Alicante, Universidad de Cantabria, Universidad de Murcia, Universitat de València, Universidad Internacional de La Rioja y con la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Laboratorio

AENOR Laboratorio realiza ensayos relacionados con la protección ambiental, tales como análisis de calidad de aguas determinando ausencia de contaminantes, en especial para el sector agroalimentario. Así mismo, desarrolla ensayos de presencia de residuos de plaguicidas y metales pesados. A continuación se muestran indicadores del volumen de actividad:



Número de muestras	2019	2020
Ensayos calidad de aguas (nº muestras)	346	442
Número de análisis	4.026	4.448
Metales pesados (plomo, cadmio, arsénico, mercurio, selenio)	2.408	2.676
Residuos de plaguicidas	1.556	1.746



SEGURIDAD

3

Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

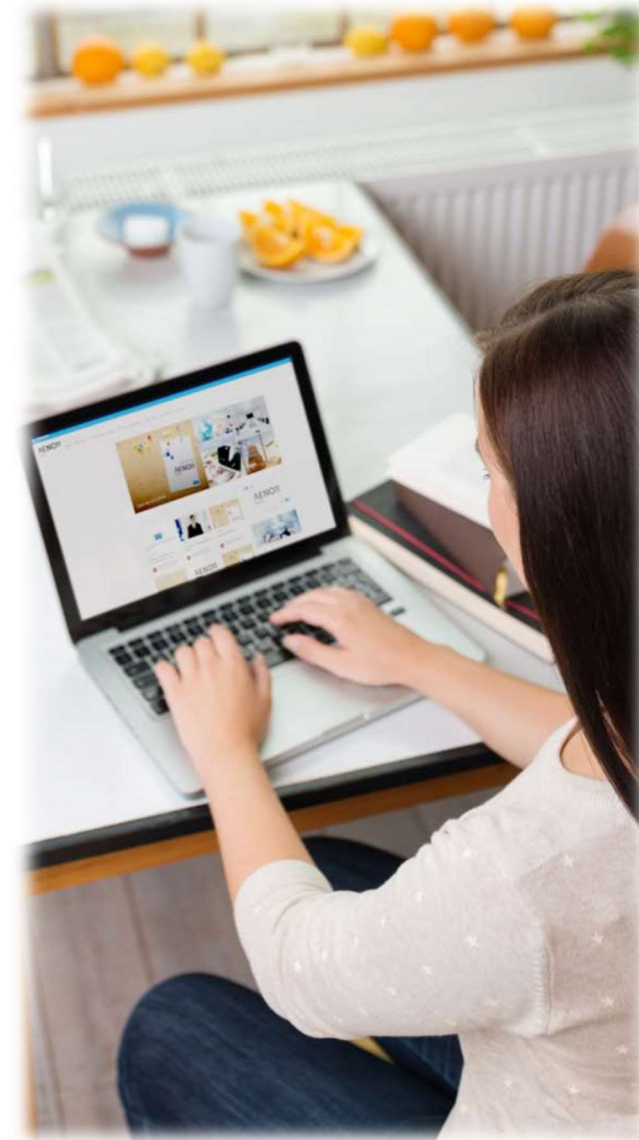
3 Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

Aspectos incluidos en la Ley sobre los que se informa:

- empleo,
 - organización del trabajo,
 - salud y seguridad laboral,
 - relaciones sociales,
 - formación,
 - accesibilidad,
 - igualdad.
-

AENOR, junto con el resto de las empresas del Grupo UNE, ha renovado su compromiso con los 10 Principios de Pacto Mundial, de los cuales, los Principios 3, 4, 5 y 6, se refieren al compromiso de la organización para desarrollar un marco favorable de relaciones laborales basado en:

- el empleo de calidad,
- el desarrollo profesional y la competencia técnica de nuestras personas,
- la igualdad de oportunidades y la no discriminación,
- la prevención de cualquier clase de acoso,
- el respeto a la diversidad.



"En este momento crucial para el futuro de todas las empresas, en AENOR se multiplican los gestos que despiertan orgullo y emoción. La mayoría de los que formamos AENOR tenemos una visión clara de que es el momento de trabajar unidos, de que sólo poniendo lo mejor de cada uno, atravesaremos este difícil momento y emergeremos más fuertes todavía"

Rafael García Meiro. CEO (25 de marzo 2020)

En el marco de la crisis sanitaria que comenzó en el primer trimestre de 2020, más que nunca ha sido necesario garantizar la seguridad y la salud de las personas y clientes de AENOR. Por ello, en ese momento se acordó:

1. Cierre de sedes, salvo AENOR Laboratorio (Madrid) en sus funciones Físico/Químicas y Microbiología (el laboratorio sensorial también fue clausurado hasta el 8 de junio)
2. Trabajo en remoto. Todas las sedes, excepto, AENOR Laboratorio mantuvieron su actividad en remoto (excepto auditorías presenciales en sectores esenciales y peticiones expresas de clientes)
3. Auditorías. Al inicio del confinamiento se realizaban en su práctica totalidad en remoto y se realizaban presenciales únicamente en empresas de sectores esenciales. A petición expresa de clientes, las auditorías presenciales han ido creciendo.





Durante la crisis sanitaria del COVID-19, AENOR ha puesto de manifiesto, una vez más, que:

Principal Activo de AENOR

son nuestras personas

Apostamos

por la creación de un empleo estable y de calidad

Promovemos

la mejora continua y competitividad de nuestras personas a través de la política de promoción interna y el sistema de gestión del desempeño

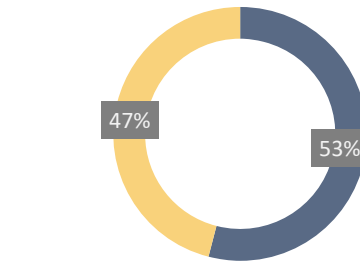
A lo largo de 2020, la Dirección Corporativa de Personas y Organización ha venido aplicando las políticas corporativas de Captación y Talento, Compensación y Beneficio, Desarrollo y formación, Relaciones laborales y Seguridad y Salud laboral en AENOR y sus Sociedades Participadas.



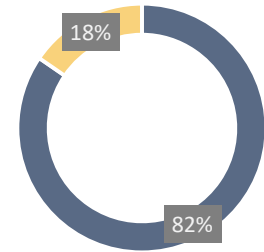
3.1 Empleo

Número y distribución de nuestras personas

Distribución personas geografía y género		2019		2020	
Global	M	426	54%	433	53%
	H	362	46%	385	47%
	T	788	100%	818	100%
España	M	367	55%	377	56%
	H	299	45%	293	44%
	T	666	84,5%	670	100%
Otras sociedades Europa	M	15	79%	16	84%
	H	4	21%	3	16%
	T	19	2,4%	19	100%
Sociedades Latinoamérica	M	42	41%	40	31%
	H	61	59%	89	69%
	T	103	13,1%	129	100%

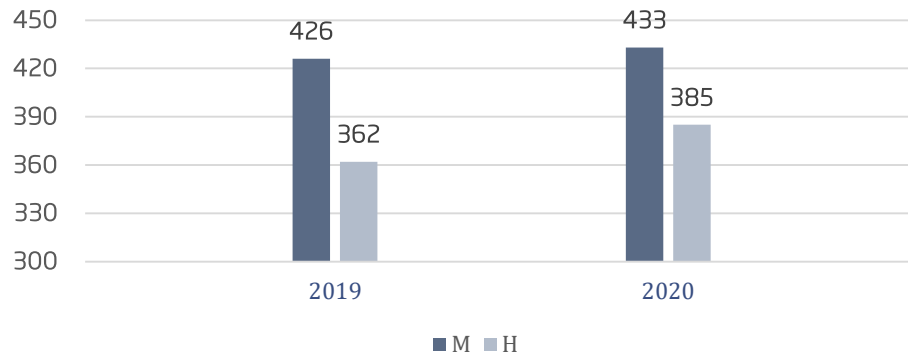


■ mujeres ■ hombres



■ en España ■ resto Sociedades

Evolución de distribución de género



A lo largo del ejercicio 2020, AENOR ha crecido un 3,8%, produciéndose el 87% de las nuevas incorporaciones en la Región de LATAM como muestra de la apuesta de AENOR por la diversidad cultural



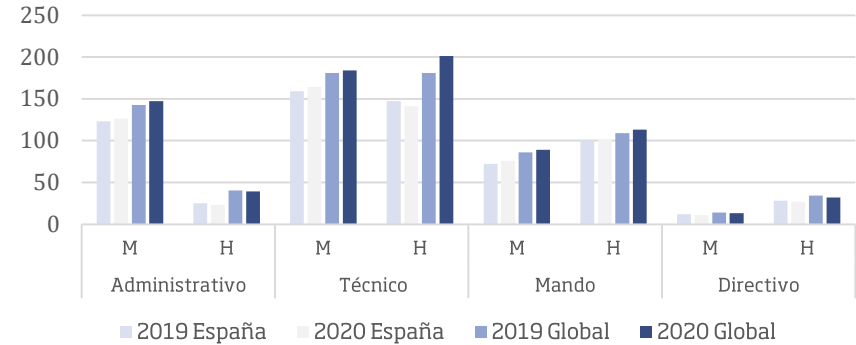
Personas por país		2019	2020
España	M	367	377
	H	299	293
	T	666	670
Chile	M	8	9
	H	9	9
	T	17	18
Ecuador	M	5	5
	H	5	4
	T	10	9
Italia	M	8	8
	H	3	3
	T	11	11
México	M	5	4
	H	22	25
	T	27	29
Perú	M	20	18
	H	18	44
	T	38	62
Brasil	M	1	1
	H	0	0
	T	1	1
Portugal	M	7	8
	H	1	0
	T	8	8
República Dominicana	M	2	2
	H	1	1
	T	3	3
El Salvador	M	1	1
	H	6	6
	T	7	7



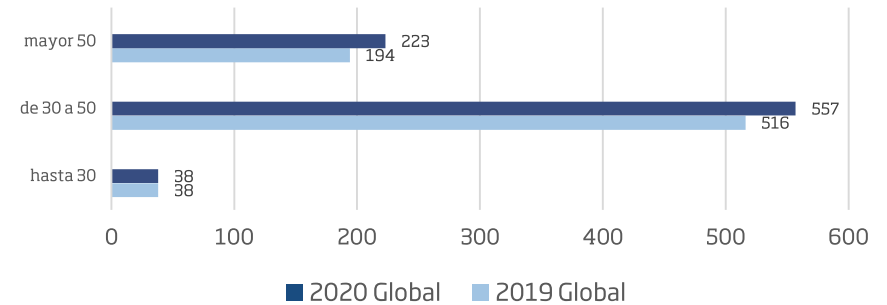
Distribución clasificación profesional, género, edad

Distribución por clasificación y género		2019 España		2019 Global		2020 España		2020 Global	
Administrativo	M	122,84	83%	143	78%	126	85%	147	79%
	H	25,16	17%	40,3	22%	23	15%	39	21%
	T	148	22%	183	23%	149	22%	186	23%
Técnico	M	159	52%	181	50%	164	54%	184	48%
	H	147	48%	181	50%	141	46%	201	52%
	T	306	46%	362	46%	305	46%	385	47%
Mando	M	72	42%	86	44%	76	43%	89	44%
	H	100	58%	109	56%	102	57%	113	56%
	T	172	26%	195	25%	178	27%	202	25%
Directivo	M	12	30%	14	29%	11	29%	13	29%
	H	28	70%	34	71%	27	71%	32	71%
	T	40	6%	48	6%	38	6%	45	6%

Evolución por categoría y género (2019-2020)

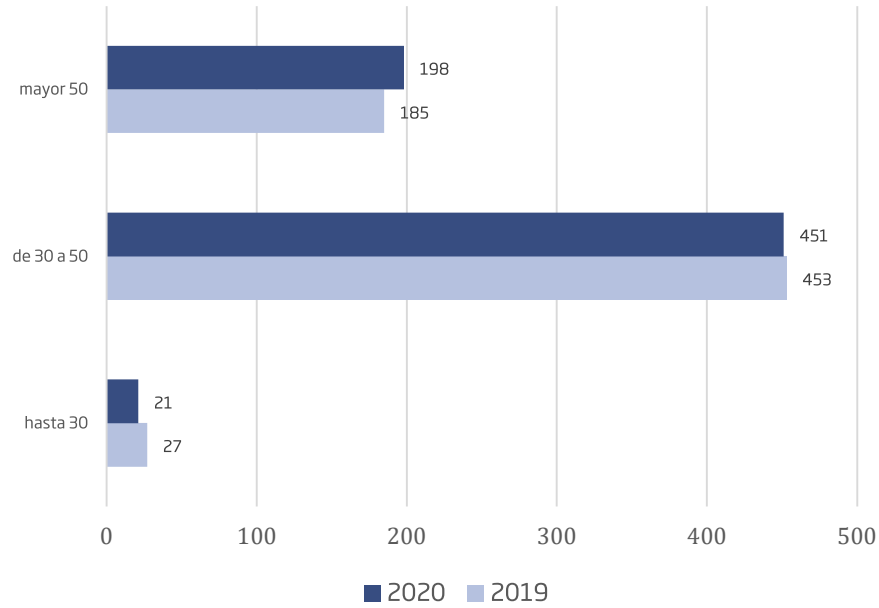


Evolución edad: empleados Global



Edad	2019 España		2019 Global		2020 España		2020 Global	
hasta 30	27	4%	38	5%	21	3%	38	5%
de 30 a 50	453	68%	516	69%	451	67%	557	68%
mayor 50	185	28%	194	26%	198	30%	223	27%

Evolución: edad empleados España



En AENOR apostamos por el empleo de calidad

98 % empleados con contrato indefinido en España



Distribución clasificación profesional, tipo de contrato, género

Distribución		2019	2020	2019	2020	
		España	España	Global	Global	
Administrativo	Temporal	M	4	2	4	4
		H	1	1	2	3
		T	5	3	6	7
	Indefinido	M	119	124	138	143
		H	24	22	39	36
		T	143	146	177	179
	Parcial	M	4	3	4	4
		H	1	1	1	1
		T	5	4	5	5
Técnico	Temporal	M	4	4	7	6
		H	6	3	7	27
		T	10	7	14	33
	Indefinido	M	157	160	174	178
		H	139	138	174	174
		T	296	298	348	352
	Parcial	M	3	3	3	3
		H	2	3	2	3
		T	5	6	5	6
Mando intermedio	Temporal	M	0	1	1	1
		H	1	1	1	1
		T	1	2	2	2
	Indefinido	M	72	75	85	88
		H	99	101	108	112
		T	171	176	193	200
	Parcial	M	0	1	0	1
		H	1	1	1	1
		T	1	2	1	2
Equipo directivo	Temporal	M	0	0	0	0
		H	0	0	0	0
		T	0	0	0	0
	Indefinido	M	12	11	14	13
		H	28	27	34	32
		T	40	38	48	45
	Parcial	M	0	0	0	0
		H	0	0	0	0
		T	0	0	0	0

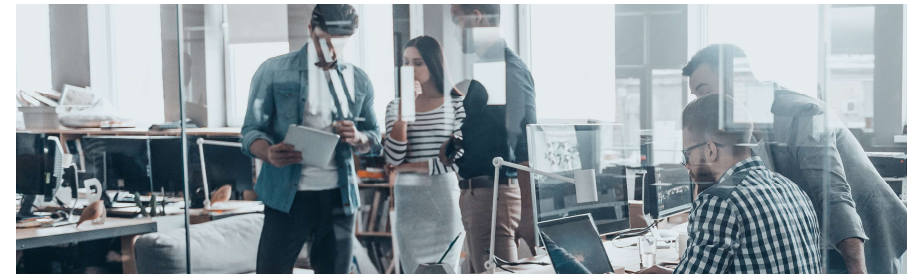
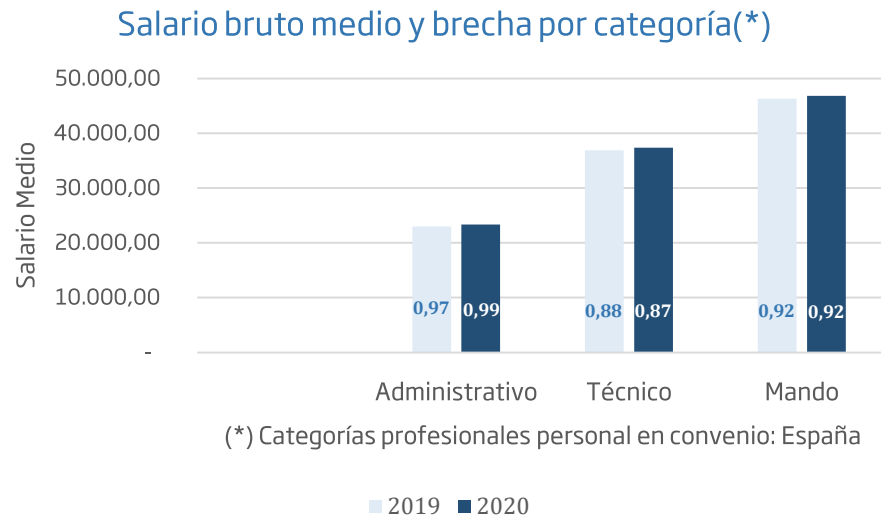
Distribución despidos por clasificación profesional, género, edad

Distribución		2019	2020	2019	2020
		España	España	Global	Global
Administrativo	M	1	0	1	0
	H	0	3	1	3
	T	1	3	2	3
Técnico	M	1	3	2	4
	H	0	2	2	3
	T	1	5	4	7
Mando Intermedio	M	2	1	5	2
	H	2	2	4	2
	T	4	3	9	4
Directivo	M	1	1	1	1
	H	0	1	0	2
	T	1	2	1	3
Totales	M	5	5	9	7
	H	2	8	7	10
	T	7	13	16	17
Tasa de rotación		3%	3,2%	4%	3,99%

Distribución por edad	2019	2020	2019	2020
	España	España	Global	Global
hasta 30	0%	0%	13%	0%
de 30 a 50	57%	69%	56%	71%
mayor 50	43%	31%	31%	29%

Remuneraciones

Remuneración media directivos: el salario bruto anual medio del equipo directivo es 74.305.-€.



La remuneración del Consejo de Administración, en concepto de dietas por asistencia a las reuniones, conforme se indica en nuestras Cuentas Anuales, ha sido de 198.000.-€.

3.2 Organización del trabajo

Organización del tiempo de trabajo

El Manual del Empleado es el documento, accesible a todo el personal, que regula tanto los horarios laborales como las medidas de conciliación con vida familiar.

Nuestro sistema de organización del tiempo de trabajo establece un horario laboral de invierno con jornada continuada los viernes y una jornada intensiva los meses de verano. La sección Horario del Manual del empleado establece las medidas de flexibilidad en cuanto a entrada y salida.

Nuestras personas cuentan con 22 días laborales de vacaciones al año que se amplía en 3 días más, que AENOR señala como jornadas festivas en el calendario laboral anual. Estos 3 días más, así como la jornada continuada los viernes son mejoras adicionales a lo establecido por el convenio colectivo de aplicación en España.



El sistema de Gestión de presencia consiste en la realización de fichaje a través de la aplicación denominada “Portal del empleado” y de la aplicación móvil “E3MOBILE”, así como, de gestionar las ausencias y su correspondiente justificación. Este sistema cumple con las disposiciones españolas vigentes, así como con la política de registro y control de la jornada horaria de aplicación en AENOR. Esta política recuerda a las personas de AENOR la necesidad de limitar y, en la medida de lo posible, evitar el envío de comunicaciones electrónicas o de cualquier otro tipo fuera de la jornada de trabajo ordinaria.



Teletrabajo

Combinando el trabajo en remoto con el presencial, se facilita el teletrabajo cuando se dan las condiciones contempladas en el Manual del Empleado, acompañado del equipamiento oportuno para poder realizar videoconferencias y así evitar posibles viajes o desplazamientos.

Como consecuencia de la pandemia COVID -19, desde finales de febrero de 2020, AENOR ha venido adoptando la fórmula del trabajo en remoto para los padres cuyos hijos vieron cerrados los centros escolares. Después, cuando empezó el estado de alarma en España (marzo de 2020), en AENOR implantamos la fórmula del trabajo en remoto para todo el personal en todas las sedes, salvo en AENOR Laboratorio por ser actividad esencial. En esta línea, AENOR tomó con efecto inmediato la decisión de realizar la actividad de auditoría en modalidad remota siempre y cuando el esquema de certificación lo permitiera, priorizando ésta sobre la presencial, salvo en aquellas actividades consideradas esenciales respecto a las cuales nuestros auditores realizaron auditorías en modalidad presencial.

Adicionalmente, en marzo de 2020 la Dirección Corporativa de Personas y Organización elaboró el Decálogo de Buenas Prácticas que tenemos disponible en intranet y se creó la sección “Cómo trabajar en remoto” de la intranet, donde podemos encontrar respuestas a preguntas sobre el trabajo en remoto.





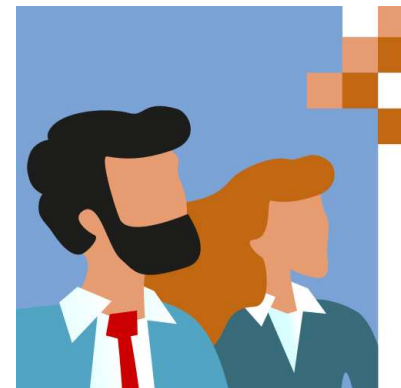
Novedades respecto a nuestras Políticas

La evolución y la incidencia de la COVID-19 y las disposiciones legislativas establecidas en las distintas jurisdicciones en las que opera AENOR, unido al compromiso de la Dirección de AENOR con la seguridad y salud de sus personas, ha motivado que en este ejercicio la Dirección de Personas y Organización haya liderado el desarrollo de nuevas de políticas, guías de actuaciones y protocolos de seguridad.

Estas nuevas directrices recogen de forma detallada las pautas de actuación y medidas a seguir con el fin de garantizar la seguridad y salud de nuestras personas en la modalidad de trabajo en remoto, posibilitando la realización de auditorías en remoto, cuando el esquema de certificación lo permite.

Entre las nuevas políticas, guías de actuación, protocolos y planes desarrollados por la Dirección de Personas y Organización, podemos destacar las siguientes:

1. Protocolo de Seguridad y Salud Laboral frente al COVID-19: actividades presenciales en instalaciones de cliente.
2. Protocolo de Seguridad y Salud Laboral frente al COVID-19: personal AENOR Laboratorio.
3. Guía de actuación Preventiva frente al COVID-19.
4. Plan de Contingencia Reapertura de sedes frente al COVID-19.
5. Revisión del Protocolo de actuación prevención de acoso laboral y violencia en el trabajo.



AENOR

**Guía de Actuación
Preventiva ante
la COVID-19**





Durante el 2020 para proteger la salud de las personas de AENOR y facilitar la conciliación en situaciones tan especiales, la mayor parte de nosotros hemos desarrollado nuestras actividades en la modalidad de trabajo en remoto, siempre que fuera posible.

Medidas para facilitar la conciliación

Como venimos reportando, AENOR cuenta con el Plan AENORConcilia: un plan accesible para la totalidad de la plantilla a través de la intranet corporativa “Manual del Empleado”, que recoge un conjunto de medidas para mejorar la conciliación de la vida personal y laboral de todas nuestras personas.

Las medidas del Plan AENORConcilia se agrupan 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.

Tras haber transcurrido varios años desde la implantación del Plan AENORConcilia, durante el año 2020 la Comisión de Igualdad ha trabajado en el avance y ampliación de medidas de conciliación que se reflejarán en el III Plan de Igualdad



3.3 Salud y seguridad laboral

La gestión de la pandemia provocada por la COVID-19 ha supuesto un difícil reto al que se ha enfrentado AENOR en 2020. Por ello, garantizar la seguridad y salud de las personas ha estado presente en la agenda del Comité de Dirección, del Consejo de Administración y del Servicio de Prevención Mancomunado de AENOR a lo largo de todo el ejercicio 2020.



Nuestro Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales ha sido elaborado de acuerdo con la legislación española aplicable en materia de salud y seguridad, incluyendo los requisitos del estándar ISO 45001.



La Política Corporativa de Seguridad y Salud Laboral de AENOR, disponible en la Intranet corporativa y a disposición de todos aquellos que así lo requieran, recoge como principales principios rectores:

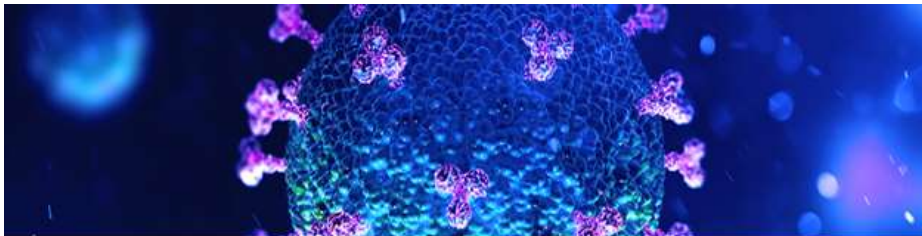
- disponer de un sistema de gestión de seguridad que garantice la salud laboral y el bienestar de las personas que trabajan en AENOR, o en nombre de AENOR,
- enfocar la gestión preventiva hacia el objetivo de “cero accidentes”,
- garantizar la mejora continua en la gestión de la Seguridad y Salud, y
- cumplimiento con todos y cada uno de los preceptos establecidos en la Legislación y Reglamentos, en materia de Seguridad y Salud Laboral.



Nuestro sistema de gestión de prevención se desarrolla a través de un Servicio de Prevención Mancomunado que agrupa a AENOR y UNE y que asume las modalidades preventivas de Seguridad en el trabajo, Ergonomía y Psicología Aplicada e Higiene Industrial; adicionalmente, la medicina en el Trabajo es contratada a un Servicio de Prevención Ajeno.

Contamos con un total de 16 Comisiones de Seguridad y Salud Laboral y 1 Comité de Seguridad y Salud Laboral, que engloba la sede Central (Madrid) y AENOR Laboratorio, que representan al total de nuestras personas en los centros de trabajo.

Las acciones que se llevan a cabo para mejorar los indicadores de seguridad y salud vienen determinadas por las planificaciones de acciones preventivas y por las acciones que derivan de las Comisiones o Comité de Seguridad y Salud de los diferentes centros de trabajo de AENOR.



Actuaciones generales del Plan de Prevención de Riesgos Laborales:

1. **Evaluaciones de Riesgos de centros y puestos de trabajo:** La evaluación de riesgos del 100% de los centros y puestos de trabajo de AENOR se realiza cada tres años, salvo que se produzcan cambios relevantes en los lugares de trabajo o con ocasión de haberse producido daños para la salud de las personas. En 2020 se han realizado las siguientes:
 - *evaluación de riesgos para la actividad en modo teletrabajo.* Se hizo una distribución a través de la intranet de AENOR de esta Evaluación de Riesgos para que estuviese disponible para todas nuestras personas;
 - *evaluación de riesgos en el Laboratorio Alimentario,* para la correcta adecuación de las condiciones de seguridad frente al COVID;
 - *plan de contingencias para las reaperturas de las sedes de AENOR* evaluando todos los factores de riesgos que son de aplicación, así como informando de todas y cada una de las medidas adoptadas;
 - *evaluación de riesgos frente a contagios por COVID-19* para cada una de las sedes de AENOR; y
 - *protocolos de actuación durante la realización de Auditorías Presenciales.*



2. **Realizar anualmente los exámenes de salud** con los protocolos derivados de la evaluación de riesgos y todas aquellas adaptaciones del puesto que son necesarias tras un dictamen por parte del Servicio de Vigilancia de la Salud, donde se informan de unas limitaciones o restricciones. En 2020 se realizaron 507 exámenes de salud.
3. **Vacunación:** Nuestras personas tiene a su disposición la posibilidad de vacunarse contra la gripe en periodo de vacunación. En 2020 se vacunaron 217 personas frente a 96 en 2019, lo que ha supuesto un incremento del 226%.
4. **Informe Anual Detallado:** basado en una investigación de cada uno de los accidentes son comunicados al Servicio de Prevención Mancomunado, tanto los accidentes con baja, como los accidentes sin baja, pero con asistencia en la Mutua de AT y EP. Este estudio contribuye a establecer medidas preventivas que reducen el riesgo de que ocurran nuevos accidentes.

Durante el 2020 se entregaron 31.509 nuevos equipos de protección individual al personal auditor.

Una de las actividades importantes desarrolladas por el Servicio de Prevención Mancomunado de AENOR es la Coordinación de Actividades Empresariales, de especial valor en las actuaciones de auditoría con las entidades colaboradoras de AENOR.



Actuaciones relacionadas con la gestión de la pandemia generado por la COVID- 19:

Desde el inicio de la crisis provocada por la COVID-19, AENOR ha venido tomando decisiones de gestión de la situación atendiendo siempre a las recomendaciones de las autoridades, que pasamos a resumir a continuación:

- Constitución del Comité de Vigilancia del Coronavirus.
- Las medidas adoptadas han sido marcadas siguiendo la evolución de los acontecimientos, llegando al cierre de todas las Sedes de AENOR, prestando nuestras personas sus servicios bajo la fórmula de trabajo en remoto, salvo en el caso de aquellos auditores que asistían a sectores declarados como esenciales y de AENOR Laboratorio.
- Con el objetivo de seguir atendiendo a nuestros clientes, la actividad de Evaluación de la Conformidad (Auditorías) y del Laboratorio de AENOR se han mantenido, priorizando las auditorías en remoto si el esquema de certificación lo permite.



Alcance del Sistema de Seguridad Laboral

Dentro del alcance del sistema sobre el que se informa, no se encuentran otras Sociedades del Grupo. Cada una de las Sociedades tiene la responsabilidad del cumplimiento pleno con la legislación aplicable en cada país.

Tras recopilar en 2020 información de las Sociedades sobre las cuestiones más relevantes en prevención de riesgos laborales, en próximos ejercicios se incluirá la evaluación del cumplimiento de su normativa y la aplicación de algunos criterios adicionales aplicables en España,

Formación: Seguridad y Salud Laboral

El 100% de nuestras personas en de España está formado en Seguridad y Salud Laboral. En este ejercicio, se ha impartido formación al nuevo personal y, adicionalmente, hemos renovado la formación al personal con mayor antigüedad. El Servicio de Prevención Mancomunado de AENOR imparte la formación específica del puesto de trabajo tras la incorporación de nuevo personal, tras un accidente, o cuando se requiere una actualización.

Durante el 2020 el número de cursos realizados en esta materia ha sido de 225 cursos (*on boarding* y reciclaje) y se han impartido un total de 1.019 horas de formación en materia de seguridad y salud.

AENOR Saludable

Durante el 2020, el Programa AENOR Saludable, que promueve hábitos de vida ha desarrollado principalmente iniciativas enfocadas a lograr el bienestar de los integrantes de la plantilla en el escenario de la crisis sanitaria derivada de la COVID-19.

Por ello, adicionalmente a las noticias habituales relativas a campañas de la gripe o alergia estacional, hemos difundido en la intranet noticias relacionados a contribuir al bienestar y salud de nuestras personas en la situación de crisis sanitaria, como, por ejemplo: menú saludable ideal para el trabajo en remoto o la importancia de contar con un adecuado puesto de trabajo en nuestros hogares.



Indicadores de seguridad y salud laboral (SSL)



Seguridad y Salud Laboral

- Estos indicadores se refieren a las personas de España, por lo que los datos son válidos para **el 82% de las** personas de AENOR.
- Todos los accidentes producidos son de categoría leve.
- En el ejercicio 2020 sólo uno de los accidentes, no está relacionado con la COVID-19.

Contingencias profesionales		2019 España		2020 España	
Tipos de accidente	Con baja	12	66% M	1	0%M
	Sin baja	7	50% M	5	100% M
Tasas de frecuencia de accidentes		13,32		2,03	
Días perdidos por accidente o enfermedad profesional		212		156	
Tasa de absentismo reportado por la Mutua		3,05%		2,46%	



3.4 Relaciones sociales

El Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos da cobertura al 94% de las personas en España, aplicándose la legislación vigente en esta materia en el resto de las jurisdicciones.

El dialogo social se formaliza a través de la representación de los trabajadores elegidos conforme se establece en la normativa aplicable en su centro de trabajo de Madrid con un Comité de Empresa. Con los miembros del Comité de Empresa se mantiene una relación permanente en cumplimiento con lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores y resto de normativa aplicable en cuanto al desarrollo de reuniones periódicas, información y consulta con los representantes legales de los trabajadores.



3.5 Formación interna

La formación de nuestras personas es clave en AENOR ya que permite a nuestros profesionales desarrollar la actividad con el rigor técnico y la profesionalidad precisos.

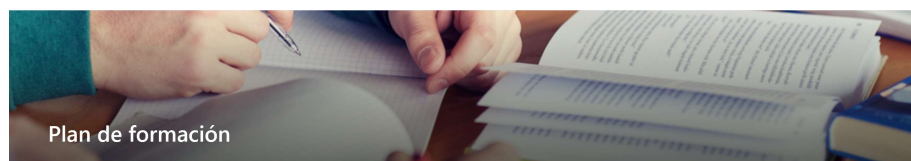
Por lo anterior, incluso en situación de crisis sanitaria producida por el COVID-19, nuestras personas han dedicado 15.778 horas a formación en 2020.



A continuación, se reportan los indicadores de formación:

Número de personas formadas por clasificación profesional y género

Formación por clasificación profesional y género		2019 España	2019 Global	2020 España	2020 Global
Administrativo	M	127	122	126	149
	H	19	25	24	38
	T	146	147	150	187
Técnico	M	157	154	199	221
	H	170	145	199	244
	T	327	299	398	465
Mando	M	45	72	40	51
	H	70	100	52	64
	T	115	172	92	115
Directivo	M	13	12	12	14
	H	27	28	27	32
	T	40	40	39	46
Subtotales	M	341	360	377	435
	H	287	298	302	378
	T	628	658	679	813



Plan de formación



Número de horas de formación por clasificación profesional y género

Formación por clasificación profesional y género		2019 España		2019 global		2020 España		2020 global		
		Media	Totales	Media	Totales	Media	Totales	Media	Totales	
Número de horas media y totales de formación de nuestras personas	Administrativo	M	6,10	745	11,1	1.572	14,03	1796	13,3	1.984
		H	9,00	25	8,4	346	13,5	297	12,72	458
		T		7.715		1.918		2.093		2.442
	Técnico	M	45,25	6.970	40,6	7.346	23,81	4.573	24,59	5.239
		H	45,13	6.545	38,0	6.878	24,3	4.642	20,43	5.129
		T		13.515		14.224		9.215		10.368
	Mando	M	58,29	4.197	52,0	4.473	21,8	981	21,77	1.241
		H	17,70	1.770	16,4	1.793	16,81	891	15,59	998
		T		5.967		6.266		1.872		2.239
Directivo	M	14,50	174	12,7	178	25,6	308	22,42	314	
	H	24,85	696	24,6	836	13	351	12,96	415	
	T		870		1.014		659		729	
Subtotales	M	33,57	12.086	32,1	13.569	20,3	7.658	20,27	8.778	
	H	30,99	9.236	27,0	9.853	21,9	6.181	18,27	7.000	
	T	32,10	21.322	29,7	23.422	20,6	13.839	19,33	15.778	

A nivel global, los Técnicos son el colectivo más formado.





Tras el análisis de los resultados del ejercicio, se destacan los datos más significativos:

- A nivel global, las mujeres reciben un 10% más de horas de formación.
- Un 8,7% más de nuestras personas han recibido formación en 2020.

- Numero de horas de formación impartidas 15,778 en 2020, de estas 1.019 corresponden a formación en Salud y Seguridad Laboral.

Las formaciones internas realizadas en 2020, respecto a nuestro Código Ético, han recordado la obligación de:

- velar por el cumplimiento de la legislación vigente,
- respetar los compromisos y obligaciones asumidas por AENOR en sus relaciones con clientes y terceros,
- cumplir y hacer cumplir las políticas y procedimientos corporativos vigentes en cada momento.



3.6 Accesibilidad y discapacidad

En cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social integrando a personas con discapacidad en su plantilla y a través de medidas alternativas a la contratación. Estas medidas alternativas fueron renovadas tras resolución favorable de agosto de 2020 autorizando a AENOR la adopción de medidas alternativas durante tres años más.

En AENOR contamos con:

- 9 personas en España con certificados de discapacidad;
- acuerdos con Centros Especiales de Empleo;
- una donación a la Fundación Randstad que ha financiado un itinerario para personas con discapacidad con el objetivo de integración. En concreto este itinerario desarrollará capacidades administrativas para que estos profesionales dispongan de algunas de las competencias más demandadas en el mercado y ayudarles en su integración. El mencionado itinerario consiste en el asesoramiento especializado en la búsqueda activa de empleo a través de talleres de orientación y asesoramiento laboral y una formación especializada en gestión de cobros, Excel y gestión financiera y contable, apoyada por herramientas y software de gestión muy demandados actualmente. Esta donación se realiza en cumplimiento de la cuota

de reserva a favor de trabajadores con discapacidad y para ayudar a dicha Fundación al cumplimiento de sus fines estatutarios. De esta manera, AENOR apoya por séptimo año el programa "Integrados 2020" de la Fundación Randstad, que en 2019 atendió a más de 4.200 personas, realizando formación a más de 2.200 usuarios y consiguiendo integrar a cerca de 2.150 personas; y

- 2 personas fuera de España con certificados de discapacidad.



El 100% de nuestras personas con discapacidad disfrutan de contrato indefinido.

Como venimos informando en memorias anteriores, desde hace años ofrecemos medidas adicionales a nuestras personas con discapacidad:

- Financiación de medidas de adaptación al puesto de trabajo.
- Ayudas económicas para contribuir a su recuperación y/o rehabilitación.
- Acceso a la plaza de garaje para aquellas personas con movilidad reducida.

A lo largo de este 2020, AENOR ha mejorado las condiciones de accesibilidad de acceso a la Sede Central, así como en la oficina de Bilbao. En particular, en esa oficina se han incorporado itinerarios y ascensores accesibles, alumbrado en zonas de circulación, servicios higiénicos accesibles, mobiliario y mecanismos accesibles.

Estas mejoras de acceso, se enmarca en plan iniciado en el 2018.



3.7 Igualdad y gestión de la diversidad

Como hemos informado en Memorias anteriores, tanto nuestro Código Ético, como las políticas de gestión de personas, tienen como principios:

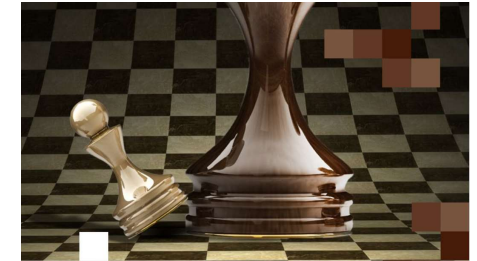
- la Igualdad de género;
- la lucha frente a la discriminación;
- la promoción de medidas de conciliación; y
- la prevención del acoso sexual y por razón de sexo.

Dichos principios son desarrollados en los siguientes protocolos y planes internos:

- Protocolo de prevención del acoso y violencia en el trabajo.
- Plan de Igualdad.
- Plan AENORConcilia (ya explicado anteriormente).

Protocolo de prevención del acoso y violencia en el trabajo

En septiembre de 2020 fue actualizado el Protocolo de prevención del acoso y violencia en el trabajo, que se encuentra a disposición de todas nuestras personas en la intranet corporativa desde su comunicación.



Protocolo de actuación en materia de acoso y violencia en el trabajo del Grupo AENOR

El protocolo tiene como objetivo garantizar y proteger los derechos fundamentales de todas las personas. Con ello, se pretende prevenir posibles conductas de acoso y violencia en el entorno laboral, imposibilitando su aparición y erradicando todo comportamiento que pudiera calificarse como acoso. El propósito primordial no es sólo establecer medidas que prevengan la aparición del acoso, sino que el protocolo sea una garantía para su inexistencia.

El Protocolo aplica a todo el personal laboral de AENOR, así como al personal externo contratado para prestar servicios profesionales en el ámbito laboral (becarios, personal contratado por empresa de trabajo temporal) y desarrollen su actividad dentro del ámbito organizativo de AENOR.

Plan de igualdad



En el marco del Plan de Igualdad, se constituyó hace años la Comisión de Igualdad que ha sido renovada en 2019.

En la actualidad, esta Comisión de Igualdad cuenta con una composición paritaria de representación legal de los trabajadores y de la empresa.

En el momento de la renovación de la Comisión de Igualdad, se acordó la prórroga del II Plan de Igualdad, durante el tiempo en el que la Comisión desarrollará sus trabajos de elaboración, y hasta la aprobación del nuevo Plan de Igualdad, por lo que, sobre la base de aquel acuerdo, se establece la vigencia del III Plan de Igualdad 2021-2024, que expirará el 31 de diciembre 2024.

Durante el proceso de negociación del III Plan de Igualdad, se ha tenido en consideración la nueva legislación en Igualdad (Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo y Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres), y se ha ido adaptando a la nueva normativa.

Tras la aprobación en 2021 del Plan de Igualdad 2021-2024, la Dirección de Personas y Organización tiene fijado como objetivo su implementación en todas las sedes del grupo AENOR.



Los Planes de Igualdad se desarrollan a partir de la definición de los siguientes principios rectores:

No discriminación por razón de género	Igualdad de trato entre hombres y mujeres	Prohibición acoso sexual y por razón de sexo
la situación en que se encuentra una persona que sea o haya sido tratada de forma menos favorable que otra, en situación comparable.	ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de género	cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual 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, degradante u ofensivo



En el Plan de Igualdad 2021-2024 se desarrollan medidas en las siguientes áreas:

- Proceso de selección y contratación.
- Clasificación profesional.
- Formación.
- Promoción profesional.
- Condiciones de trabajo, incluida la auditoría salarial entre mujeres y hombres.
- Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral.
- Infrarrepresentación femenina.
- Retribuciones.
- Prevención del acoso sexual y por razón de sexo
- Protección de las víctimas de violencia de género.

El Plan dispone de un mapa de indicadores que permiten seguir la evolución:

en cada uno de los aspectos que se consideran clave para el correcto desempeño (algunos de estos han sido facilitados en puntos anteriores).

Comunicación:

La comunicación es un factor clave para que el impacto del Plan de Igualdad no pierda fuerza. Por ello, se dispone de un canal de comunicación permanentemente abierto con la totalidad de la plantilla; a través del buzón comisionigualdad@aenor.com cualquier persona que integre la plantilla puede plantear dudas y consultas, sugerencias y comentarios. Este buzón habilitado para la comunicación con la Comisión de Igualdad ha intercambiado comunicaciones de tipo interno entre los miembros de dicha



Comisión, no habiéndose recibido en 2020 ninguna cuestión por parte de miembros de la plantilla.

Indicadores igualdad		2019 España		2019 Global		2020 España		2020 Global	
Mujeres en la plantilla		367	55%	426	54%	377	56%	433	53%
Mujeres en equipo directivo		12	30%	14	29%	11	29%	13	29%
Permisos maternales paternales	M	13	65%	18	64%	10	42%	14	42%
	H	7	35%	9	32%	14	58%	16	58%
	T	20	3%	28	4%	24		30	
Reincorporados tras permisos		100%		100%		100%		100%	
Personas con jornada reducida	M	103	90%	103	90%	98	89%	98	89%
	H	11	10%	11	10%	12	11%	12	11%
	T	114	17%	114	14%	110	16%	110	13%
Personas modalidad teletrabajo	M	74	60%	74	60%	78	59%	78	59%
	H	49	40%	49	40%	55	41%	55	41%
	T	123	18%	123	16%	133	20%	133	16%
Jornadas laborables para atención de necesidades personales y familiares (conciliación)	M	498	79%	573	81%	457	73%	457	73%
	H	133	21%	133	19%	169	27%	169	27%
	T	631		706		626		626	

Los permisos maternales se han reducido y los paternales han crecido un 80% en España.

Continúa la tendencia de incremento de personal en teletrabajo, incrementándose un 8% en 2020.

Se aprecia un incremento del 27% de las jornadas dedicadas a atender necesidades personales por los hombres, siendo todavía el 73% de las jornadas de conciliación disfrutadas por mujeres.



Diversidad

Nacionalidades: Convivimos en AENOR 18 nacionalidades, las mismas con las que contábamos en el 2019. Durante el 2020, hemos visto como se ha incrementado la representación de personas de dos nacionalidades: Peruana (76%) y Mejicana (18,5%)

Nacionalidades Global	2019	2020
Brasileña		1
Chilena	16	16
China	1	1
Colombiana	2	1
Costarricense	1	1
Dominicana	3	3
Ecuatoriana	10	12
Española	655	651
Francesa	2	2
Italiana	13	11
Mejicana	27	32
Panameña	1	1
Peruana	38	67
Portuguesa	8	8
Rumana	1	1
Rusa	1	1
Salvadoreña	7	7
Venezolana	1	2

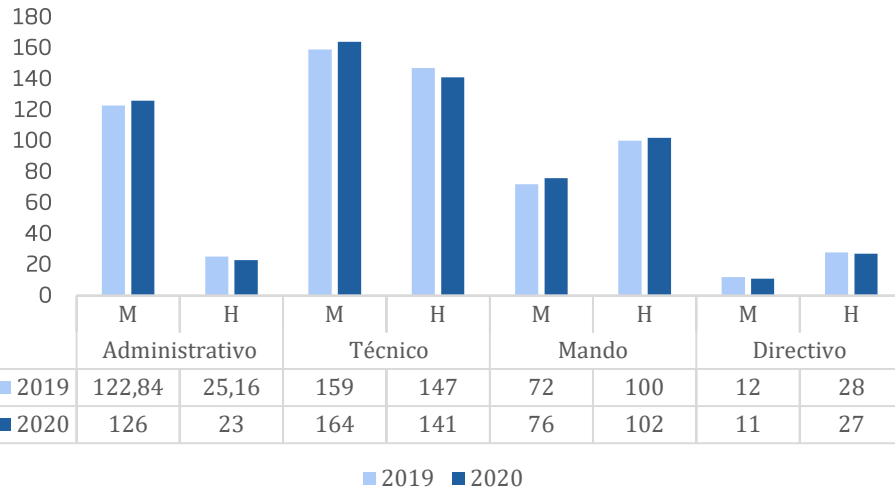
Otros indicadores de Diversidad	2019 España		2020 España		2019 Global		2020 Global		
Personas con discapacidad	9	1,40 %	9	1,34%	11	1,14 %	10	1,22 %	
Diversidad generacional	<30	27	4%	21	3%	39	5%	38	5%
	30-50	453	68%	451	67%	544	69%	557	68%
	>50	185	28%	198	30%	205	26%	223	27%



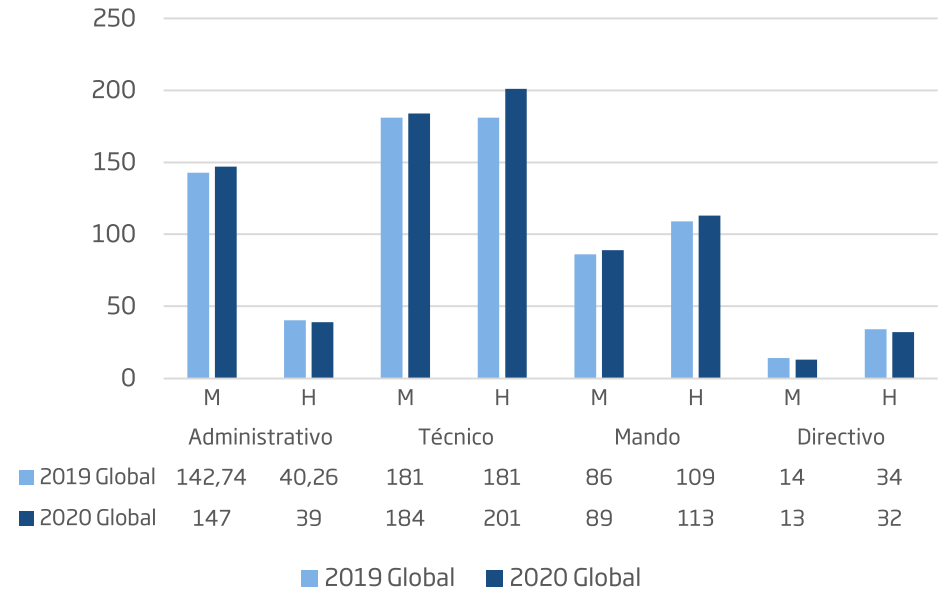
Indicadores de diversidad en cambios organizativos:

Cambios organizativos		2019 España	2019 Global	2020 España	2020 Global
Promociones	M	9	10	7	9
	H	9	9	6	6
	T	18	19	13	15
Cambios horizontales	M	8	8	9	9
	H	7	7	20	20
	T	15	15	29	29

Distribución por clasificación y género 2019 y 2020: España



Evolución por categoría y género 2019-2020: Global



18 nacionalidades



60% de las promociones corresponden a mujeres

3 generaciones



Políticas de gestión de la diversidad generacional



Como venimos informando, estamos interesados en la promoción del empleo juvenil y, para ello, colaboramos con diversas entidades académicas con el objetivo de que los jóvenes estudiantes, puedan realizar sus períodos de prácticas con nosotros. Por ello, colaboramos estrechamente con diversas

Universidades y Escuelas a fin de favorecer la empleabilidad de los jóvenes como son la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad Rey Juan Carlos, la Escuela Internacional de Comunicación (EIC), entre otras instituciones.

En el ejercicio de 2020 contamos con un total de 17 estudiantes en prácticas a nivel nacional y 4 a nivel Internacional. Algunas de las áreas implicadas fueron nuestro Laboratorio, la Dirección Corporativa de Comunicación y Marca, la Dirección de Aseguramiento Técnico y de Calidad, la Dirección de Marketing Sectorial, etc.

Pese a la situación acontecida de COVID - 19, AENOR sigue trabajando como una apuesta firme en favorecer el acceso al mercado laboral de los recién titulados. En este sentido, en AENOR, el 7,2% de los contratos de 2020, son

de personas que han realizado su beca con nosotros durante el ejercicio, lo que supone el 33% del personal en práctica de este año. De todos ellos, el 44% son contratos indefinidos. Entre el año 2019 y 2020, el 35,6% de las personas que realizaron sus prácticas, fueron contratadas (temporales e indefinidos).

En AENOR se facilita el acceso a la jubilación parcial de aquellas de nuestras personas que cumplen con los requisitos legales, ofreciendo la máxima flexibilidad para organizar la prestación de la actividad profesional una vez acceden a dicha jubilación. Es una medida que facilita el acceso gradual a la jubilación, ayudando así a la adaptación a esta nueva etapa de la vida de un profesional. El 2020 disfrutaron de la jubilación en España en 7 personas (4 hombres y 3 mujeres).



3.8 Sistema de Gestión del Desempeño

Los responsables de personas vienen realizando la evaluación de desempeño de sus colaboradores conforme al Sistema de Gestión del Desempeño implantado en 2018 en una plataforma tecnológica disponible en la INTRANET para todas nuestras personas.

El Sistema de Gestión del Desempeño se ha convertido en un pilar clave de gestión de personas además ser una herramienta de comunicación al propiciar una conversación entre las personas y sus responsables que permite medir el desempeño y contribuir al desarrollo de nuestros profesionales. El 100% de las personas de AENOR fueron evaluados conforme al Sistema de Gestión de Desempeño en el ejercicio anterior.

Nuestro Sistema de Gestión del Desempeño está relacionado con el modelo de gestión de personas: cultura y valores corporativos; desarrollo profesional y plan de carrera al poder identificar el alto potencial; planes de formación; medida de la adecuación de la persona al puesto; y ayuda para la toma de decisiones retributivas.

A finales de 2020, la Dirección de Personas y Organización realizó una acción formativa, destinada a los responsables de personas, a fin de recordar el objetivo y funcionamiento del Sistema de Gestión de Desempeño.





3.9 TransformaAENOR

Desde el 2018, venimos avanzando en el proyecto “TRANSFORMAENOR”, concebido como un proyecto de transformación cultural de AENOR.

TransformaAENOR tiene como objetivos principales:

- identificar el propósito y los valores diferenciales;
- compartir y trasladar a las personas las prioridades del plan estratégico;
- identificar e implantar nuestros comportamientos diferenciales (modelo de relación) que nos permitirán lograr la implantación de la estrategia;
- identificar para implantar los artefactos sobre los que apalancar la transformación cultural, el desarrollo y consolidación de las capacidades de liderazgo individuales.

En febrero de 2020, el 97% de las personas de AENOR participaron en una encuesta on-line de Experiencia del Empleado y Transformación Cultural cuyas dimensiones son:

EXPERIENCIA DE EMPLEADO:

- ✓ Atracción
- ✓ Recruiting
- ✓ Entrenamiento
- ✓ Desarrollo
- ✓ Retención
- ✓ Separación


TRANSFORMACIÓN CULTURAL:

- ✓ Confianza
- ✓ Gestión del conflicto
- ✓ Compromiso
- ✓ Corresponsabilidad
- ✓ Orientación a resultados

Las dimensiones más valoradas por las personas acerca de la Transformación Cultural han sido **Confianza y Compromiso.**




INTRANET
La Rioja y Navarra.JPG

 Equipo Comunicación Interna
Editado a las 02/03/2020



INTRANET
Galicia.jpg

 Equipo Comunicación Interna
Editado a las 02/03/2020



Ante la situación inédita que comenzamos a vivir en marzo de 2020, lanzamos el [Diario de AENOR](#).

Desde abril a junio de 2020, es decir, durante los primeros meses de la pandemia, nuestras personas han contado con un espacio semanal en la intranet para compartir información, impresiones o consejos, así como también para estar puntualmente informados de lo que va sucediendo en AENOR. El esfuerzo realizado en cuanto a comunicación interna ha sido importante y fundamental para mantener la integración y la comunicación constante entre nuestras personas en circunstancias tan excepcionales. Algunas de las secciones del Diario de AENOR son las siguientes:

1. Con el CEO: En este espacio nuestro CEO compartía sus impresiones sobre cómo está marchando nuestra organización, poniendo el foco en aquellos acontecimientos que han sucedido o los que están por venir, que tengan una especial relevancia para AENOR.
2. Las Direcciones, en primera persona.
3. Esta semana en la intranet.
4. Cuéntanos como te organizas teletrabajando.
5. Consejos prácticos.
6. Qué es lo primero que harás cuando esto termine.



En junio de 2020, Diario AENOR es reemplazado por [AENORdirecto](#), como nuevo punto de encuentro quincenal de y sobre AENOR, donde estar al día de todo lo que sucede en la organización.

En AENORdirecto podemos encontrar la siguiente información:

- Noticias de interés.
- Conocimiento al detalle sobre las direcciones que componen AENOR contado por sus protagonistas.
- Destacamos los hitos principales de nuestra actividad y de nuestros clientes.
- *Muro de los agradecimientos*, se trata de un espacio amable para homenajear a nuestros compañer@s.
- Profundizamos en el conocimiento de todos los que hacemos AENOR.
- Información y conocimiento de todo lo que hacemos en AENOR y de todos los cambios organizativos que se produzcan.



3.10 Contribución de AENOR en el ámbito social y laboral

Como venimos informando en Memorias anteriores, en el ámbito relacionado con las buenas prácticas laborales, en AENOR contribuimos a crear organizaciones más competitivas, sostenibles y respetuosas con los derechos laborales, mediante sus servicios en evaluación de la conformidad, formación e información.



Evaluación de la conformidad

En materia social y laboral, AENOR cuenta con un amplio catálogo de certificaciones relacionadas con el ámbito del riesgo y la seguridad entre las que se encuentran:

- ISO 45001 Seguridad y salud en el trabajo
- APRL Auditoría prevención riesgos laborales
- Organización Saludable
- EFR Gestión de la conciliación
- Igualdad y diversidad
- SEDEX-SMETA Responsabilidad en la cadena de suministro
- UNE 171330 Calidad de ambiente interior
- ISO 31000 Gestión del riesgo
- SR10 Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social

A nuestro amplio catálogo de certificaciones relacionadas con el ámbito de riesgo y la seguridad, en 2020 se han incorporado nuevas certificaciones, entre ellas mencionamos las siguientes:

- Certificación de Protocolos frente al COVID-19
- Certificación de Mascarillas higiénicas.
- Marcado CE de equipos de protección individual (EPI).
- Marca N de sistemas de protección de motociclistas.



Certificación de Protocolos Frente al COVID-19

Como consecuencia de la crisis provocada por la COVID-19, AENOR ha actualizado e intensificado sus líneas de acción para seguir reforzando la capacidad de respuesta de nuestros clientes.



La evidencia de la adecuada implementación de buenas prácticas en la gestión del coronavirus es clave para trasladar a trabajadores, clientes y consumidores las garantías necesarias para generar confianza.

En este sentido, AENOR ha elaborado el correspondiente esquema de Certificación de Protocolos frente a la COVID-19, teniendo en cuenta la situación epidemiológica junto con el diseño de nuevas soluciones que



lo complementen.

De esta forma, quienes se sometan a las auditorías de AENOR tendrán la seguridad de estar aplicando protocolos adecuados y reconocidos y, además, podrán demostrar ante clientes, empleados y público en general su compromiso para evitar la propagación del COVID-19.

Certificación de igualdad de género y retributiva

AENOR ha desarrollado dos soluciones con las que las organizaciones estarán en mejor disposición para dar cumplimiento a las obligaciones legales en materia de igualdad de género e igualdad retributiva aprobadas en los recientemente publicados RD 901/2020 y 902/2020 de 13 de octubre.

AENOR te ayuda a demostrar tu compromiso con la igualdad

¿Qué ámbitos contempla?

- Selección y contratación de personal
- Clasificación profesional
- Formación
- Promoción profesional
- Infrarepresentación femenina
- Condiciones de trabajo
- Conciliación
- Sistema retributivo
- Prevención del acoso sexual y por razón de sexo

¿Cómo te ayudamos?

<p>AENOR Modelo AENOR de Igualdad de Género</p> <p>Profundiza en requisitos a cumplir en cada uno de los nueve ámbitos de la igualdad</p> <p>Demuestra tu gestión proactiva de la igualdad</p>	<p>AENOR Modelo AENOR de Igualdad Retributiva</p> <p>Ofrece una base sólida para la realización de auditorías salariales y valoración de puestos de trabajo, cumpliendo con la legislación</p> <p>Reduce la brecha salarial en tu organización y garantiza la igualdad retributiva de tus colaboradores</p>
--	---

Certificación de Mascarilla higiénicas

Esta certificación ofrece una garantía de confianza en la contención del contagio para quien las usa, distribuye y fabrica.

Las mascarillas higiénicas certificadas por AENOR han superado una serie de procesos de verificación de cumplimiento respecto a las Especificaciones UNE 0064 y UNE 0065, que recogen aspectos fundamentales como la eficacia de filtración bacteriana y la respirabilidad.



Marcado CE de equipos de protección individual



Ante la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 y para contribuir a la sociedad, AENOR, a instancia de las autoridades, pasó a estar notificado, en un breve tiempo en 2020, para verificar la conformidad de los equipos de protección individual de Categorías II y III, según los Módulos B y D: Examen UE de Tipo y Aseguramiento de la calidad del proceso de producción.

Los Equipos de Protección Individual (EPI) debe cumplir los criterios técnicos recogidos en el Reglamento UE 2016/425 (que modifica la Directiva 89/686/CEE).

Beneficios:

- El marcado CE y la Declaración UE de Conformidad permite a los fabricantes de EPIs, acceder sin restricciones al Mercado Europeo, lo cual evita barreras técnicas.
- El marcado CE se reconoce además en otros mercados a nivel global.
- Para el consumidor, el marcado CE le asegura que el producto no compromete su seguridad y le garantiza unos niveles de seguridad comunes en toda Europa.

Marca N de sistemas de protección de motociclistas

El objetivo de esta certificación es asegurar la conformidad con los requisitos exigidos en la norma aplicable a cada producto, lo que facilita al fabricante, entre otras cuestiones, poder demostrar el cumplimiento con los requisitos exigidos por sus clientes y, cuando aplique,



la reglamentación en vigor, como el Pliego de Prescripciones Técnicas Generales para Obras de Carreteras y Puentes, PG-3.

Principales beneficios para las partes interesadas:

- El fabricante: contar con un argumento comercial para introducir el producto en nuevos mercados y facilitar su acceso a las obras.
- Los prescriptores y agentes de control: contarán con la garantía de que el producto ha sido verificado previamente y que se trata de un producto de confianza duradera.
- Las Administraciones Públicas: ofrece una garantía de que el producto cumple con los requisitos reglamentarios de aplicación.
- El usuario final: ofrece confianza y credibilidad sobre el producto al ser evaluado por una entidad de certificación reconocida como AENOR.

Ensayos de laboratorio

Durante el 2020, el laboratorio de AENOR realiza análisis para verificar la limpieza y desinfección de las superficies mediante la realización de ensayos para la detección del SARS-CoV-2.

Este es uno de los servicios que componen la Plataforma de confianza "Vencer al COVID-19" de AENOR



‘En el Laboratorio realizamos los análisis de eficacia de filtración bacteriana y respirabilidad. Desde la llegada del equipo al laboratorio, hemos tenido que poner a punto la técnica en un tiempo muy corto. Hemos realizado la instalación, validaciones, ajustes, cualificación del personal implicado... y en dos semanas teníamos los primeros resultados... Con estos análisis, aportamos nuestro granito de arena a realizar una buena gestión de la pandemia, ofreciendo tanto al fabricante como a la sociedad la confianza en un producto que se ajusta a la normativa y nos ayuda a protegernos unos a otros’.

Responsable de Microbiología de AENOR Laboratorio

Centro de Formación

FORMACIÓN EN DIRECTO



Nuestro catálogo de formación ofrece acciones específicas en las áreas de seguridad y salud en el trabajo, gestión integrada, responsabilidad social corporativa y desarrollo de competencias, con cursos impartidos en modalidad AENOR Live Training durante el 2020.

En 2020 se han mantenido colaboraciones en el ámbito Universitario, enfocadas a fomentar y promover la difusión del conocimiento y las buenas prácticas en diversos ámbitos, especialmente en la protección ambiental, la gestión energética y la Economía Circular:

- Universidad de Alcalá. Experto en Gestión Ambiental, Energética y Economía Circular.
- Universidad de Alicante
- Universidad de Cantabria
- Universidad de Murcia
- Universitat de València
- Universidad Internacional de La Rioja (UNIR). Máster en Gestión Ambiental y Energética.
- Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

Otras colaboraciones realizadas

- Fundación Benéfico Docente de la Asociación Española de Técnicos de Cerveza y Malta (AETCM)
- Fundación Lafer
- Ilustre Colegio Oficial de Químicos de Murcia

Servicios de información sectorial

Distribuimos normas de distintos organismos de normalización y publicaciones especializadas en estos ámbitos, imprescindibles en la gestión empresarial.

Tras la publicación por UNE de varias especificaciones, los usuarios han encontrado en AENOR la posibilidad de descargar con carácter gratuito las mismas, concretamente aquellas que establecen los requisitos mínimos que deben cumplir las mascarillas higiénicas, en cuanto a los materiales que se utilizan para su elaboración, confección, marcado y uso. Durante el año 2020, se han descargado con carácter gratuito un total de 40.907 especificaciones.

Entre las normas más vendidas, sigue presente la norma ISO 45001:2018 de Seguridad y Salud en el trabajo, así como la nueva norma UNE-EN ISO 14971:2020 relativa a dispositivos médicos/productos sanitarios (MD).





4

Información sobre derechos humanos



4 Información sobre el respeto de los derechos humanos

Aspectos incluidos en la Ley a los que se da respuesta:

- procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos,
- prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos,
- denuncias por casos de vulneración de derechos humanos,
- promoción y cumplimiento de convenios de la OIT,
- eliminación de la discriminación en el empleo,
- eliminación del trabajo forzoso y del trabajo infantil.

La adhesión de AENOR, junto con el resto de las empresas del Grupo UNE, a los 10 Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas, nos compromete directamente con el apoyo y respeto de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos en la legislación nacional e internacional, 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 Organización Internacional del Trabajo.

La protección a los Derechos Humanos se encuentra recogida de forma expresa en nuestro Código Ético, aprobado al más alto nivel de la organización.

Respeto



Respeto

Los principios generales de actuación y los compromisos de AENOR recogidos en el Código Ético son de aplicación por nuestras personas, órganos de gobierno y principales colaboradores (cadena de suministro), con lo que se fomenta el respeto y cumplimiento en todo nuestro entorno.

En este sentido nuestro Código Ético establece que, en concreto, AENOR se obliga a respetar el siguiente principio:

“Se respetarán los derechos humanos y, en especial, aquellos cuya conculcación degrada al colectivo de trabajadores, rechazando el trabajo infantil y el forzoso u obligado”.



Durante la acción formativa sobre nuestro Código Ético, realizada en 2020, se recordó a nuestras personas que AENOR:

- rechaza el trabajo infantil y el trabajo forzoso y obligatorio,
- respeta la libertad de asociación y negociación colectiva, y
- respeta los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas en los lugares donde desarrolla su actividad.

Además de la obligación al respeto a los Derechos Humanos recogida en nuestro Código Ético, el Manual del Empleado recoge aspectos relacionados con los compromisos y políticas de AENOR para promover el respeto de los Derechos Humanos en todas sus actividades.

En el marco de la revisión de nuestros procedimientos de contratación con proveedores, estamos reforzando el cumplimiento de los Derechos Humanos en nuestra cadena de suministros.

Por nuestra actividad, así como, el ámbito territorial de la misma, no nos enfrentamos a riesgos relevantes respecto a la vulneración de los Derechos Humanos.

Gran parte de los servicios de AENOR aportan confianza sobre el cumplimiento por parte de las organizaciones de principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En relación con la prevención del acoso y no discriminación en el empleo, es de aplicación lo indicado anteriormente en esta memoria en la sección 3.7.



En 2020, AENOR no ha recibido ninguna denuncia por vulneración de Derechos Humanos.

4.1 Contribución de AENOR en materia de Derechos Humanos

Certificación de sostenibilidad y contribución empresarial a los ODS

El modelo de AENOR para certificar la contribución empresarial a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) es un reflejo de que la estrategia de una compañía incorpora la sostenibilidad y está alineado con los ODS relevantes para el *core* de su negocio.



El desarrollo de este modelo se traduce en 3 importantes beneficios:

- Disponer de un esquema de certificación para la gestión de la sostenibilidad de forma global alineado con una referencia internacional comúnmente aceptada
- Trasladar este compromiso a las partes interesadas
- Compatibilizar este modelo con otros reportes

Certificación IQNet SR10

AENOR Certifica los Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social según referenciales IQNet SR10.

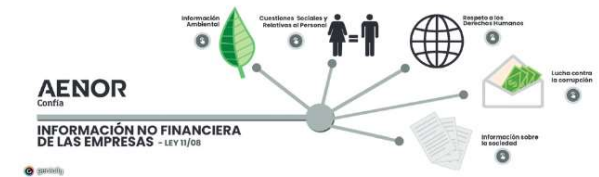


Dicho referencial se trata de un estándar internacional que recoge las mejores prácticas y recomendaciones a nivel internacional en materia de responsabilidad social, como las establecidas en la ISO 26000.

Verificación de Información No Financiera

AENOR realiza la verificación bajo los principios de “enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad y responsabilidad” exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019

Evaluación de la conformidad. Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.



El Centro de Formación y del Servicio de Información tienen servicios con gran relación con uno o varios de los derechos humanos, y se encuentran clasificadas por otras materias ya explicadas a lo largo de los capítulos de esta Memoria.



Sistema interno de información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno



5 Sistema interno de información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Aspectos incluidos en la Ley sobre los que se informa:

- medidas adoptadas para la prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales,
- aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.



5.1 Prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales

El principio 10 de Pacto Mundial de Naciones Unidas, se refiere al compromiso de la organización para “trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno”. AENOR como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas a través de UNE, asume el compromiso firme de evitar la corrupción, la extorsión y el soborno.

AENOR cuenta con un sistema de prevención de delitos y lucha contra el fraude, siendo la Comisión de Responsabilidad Corporativa (CRC) de UNE y las Sociedades de su Grupo, el órgano del Grupo encargado de su supervisión.

El Sistema de Prevención de delitos y lucha contra el fraude (sistema PD y LCF) está integrado, entre otros, por:

- a) Código Ético
- b) El Reglamento que desarrolla el sistema PD y LCF
- c) El Reglamento para el funcionamiento de la CRC
- d) Reglamento del Responsable de Cumplimiento Normativo
- e) Principios de actuación de directivos y empleados.



Nuestro Código Ético es el documento base donde se recogen los principios éticos y normas generales que debemos seguir, entre ellas las relativas al sistema de prevención de delitos.

[EL sistema de prevención de delitos y lucha contra el fraude promueve un comportamiento responsable y "Tolerancia cero" hacia la comisión de actos ilícitos.](#)

Además, nuestro Código Ético es de obligado cumplimiento para todas las personas de AENOR, así como, para nuestros proveedores. donde se recogen los siguientes principios.

El compromiso de AENOR con el Buen Gobierno le ha llevado a aplicar dentro de su modelo de Gobierno Corporativo, medidas exigibles a las grandes empresas.

Como se ha explicado en Memorias anteriores, nuestra contribución al desarrollo sostenible se materializa mediante unos principios y prácticas de responsabilidad social que atienden las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. Por ello, AENOR fiel al objetivo empresarial de generar riqueza y bienestar para la sociedad adopta una ética responsable cuya formulación se recoge en [los diez principios siguientes](#):

- | | |
|---|---|
| 1 Cumplimiento de la legalidad vigente en los países en los que opera AENOR | 6 Respeto al entorno natural, reduciendo el impacto ambiental de las actividades desarrolladas |
| 2 Adopción de prácticas de Buen Gobierno Corporativo | 7 Protección de la transparencia y las reglas de libre mercado, rechazando el soborno y la corrupción |
| 3 Respeto de los derechos humanos | 8 Promover actuaciones socialmente responsables en las empresas del grupo y proveedores |
| 4 Igualdad de oportunidades, la no discriminación y la prevención de cualquier clase de acoso | 9 Comunicación y dialogo con los diferentes colectivos relacionados con las actividades de AENOR |
| 5 Procesos de relación con proveedores transparentes, objetivos e imparciales | 10 Difundir solo información relevante y veraz sobre nuestras actividades |



Tras la revisión efectuada del Código Ético en 2019, a lo largo de 2020 se han organizado acciones formativas de concienciación dirigidas a todas las personas de AENOR, poniendo el foco, entre otras cuestiones, en los últimos cambios realizados:

- la descripción explícita de la CRC y sus funciones
- un compromiso mayor en las buenas prácticas tributarias
- la valoración y evaluación de conflictos de interés
- la renovación del compromiso de cumplir y hacer cumplir la legislación, procedimientos, compromisos y obligaciones asumidas por AENOR, sin ser justificación de incumplimiento actuar conforme a prácticas generalizadas o consentidas en el pasado.



Prevención del blanqueo de capitales



Nuestro Código Ético muestra un firme compromiso con la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

En este sentido, en las acciones formativas, se ha recordado al personal de AENOR la obligación de cumplir con la legislación de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como, con las vías de actuación establecidas por AENOR.

Obsequios y regalos. Lucha contra el soborno y la corrupción

AENOR rechaza las prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de contribuciones para obtener un beneficio ilegítimo para AENOR, nuestras personas o terceros.

Por ello, disponemos de unos sólidos principios de actuación en materia de obsequios y regalos, a fin de garantizar la independencia, la imparcialidad, el rigor y la calidad en nuestras actuaciones.

Nuestro Código Ético establece unas directrices de actuación que son incompatibles con cualquier conducta que altere la independencia y la imparcialidad, en nuestras actividades. Por ello, AENOR tiene establecida una política de Tolerancia Cero con la Corrupción.

En consecuencia, los profesionales de AENOR y de las Sociedades de su Grupo, así como los integrantes del órgano de administración de AENOR y sus representantes en los órganos de administración de las Sociedades de su Grupo,

no pueden dar ni aceptar regalos u obsequios en el desarrollo de su actividad profesional.

Responsable de cumplimiento normativo/oficial de cumplimiento

El Código Ético y Reglamento del Responsable de Cumplimiento Normativo regulan la función del Responsable de Cumplimiento. Como órgano de control de prevención, supervisión y revisión, el Responsable del Cumplimiento trabaja con toda la organización para el análisis, identificación, medición y supervisión de los diferentes riesgos normativos.

En 2020, se ha promovido acciones de formación y sensibilización continua en materias de cumplimiento en la organización.

Asimismo, en nuestra aula formativa (aula virtual) se ha puesto a disposición de aquellas personas que no pudieron asistir a las sesiones formativas sobre el Código Ético, el material didáctico para realizar la sesión online.



Canal interno de denuncias y de comunicación

AENOR cuenta con un buzón interno de denuncias (canaletico@aenor.com) mediante el cual su personal debe comunicar aquellos hechos de los que tenga conocimiento y supongan incumplimientos e irregularidades legales, o de la legislación y normativa interna vigente en cada momento.

Este canal se encuentra regulado en el documento "Pautas de uso del canal de denuncias de AENOR y de las sociedades de su grupo", adjunto como Anexo a nuestro Código Ético.

Conforme se describe en este documento, las garantías que aporta el canal de denuncias son:

- Confidencialidad absoluta del denunciante, del denunciado, y de la propia denuncia.
- Plena indemnidad para el denunciante.

Dentro de las acciones formativas del ejercicio 2020, se ha recordado la existencia de este cauce específico, así como la forma de utilizarlo.

Dentro de las acciones formativas del ejercicio 2020, se ha recordado la existencia de este cauce específico, así como la forma de utilizarlo.



Comunicación, evaluación y aceptación del Código Ético

Tras la revisión efectuada de nuestro Código Ético en diciembre del 2019, se ha publicado en nuestra intranet y en nuestra página web, permitiendo un acceso público al mismo. Asimismo, como hemos indicado a lo largo de esta Memoria, durante el ejercicio 2020 hemos realizado acciones formativas en cuestiones como:

- Promoción de la guía de actuación que recoge nuestro Código Ético. Tras la realización de la acción formativa, el personal de AENOR debe cumplimentar la aceptación del Código Ético, firmarla, y subirla como documento adjunto al aula virtual.
- Protección de datos personales.

Adicionalmente a las sesiones formativas, se ha preparado un cuestionario para asegurar una mínima comprensión de los conocimientos adquiridos por el personal.

A modo de conclusión, todas las personas de AENOR han sido convocadas al menos a una acción formativa sobre estas materias.



Régimen disciplinario

Las personas de AENOR conocen que la realización de actividades que contravengan lo establecido en una ley o en este Código conllevará la aplicación de las medidas disciplinarias previstas en el sistema disciplinario interno de AENOR, con sujeción, a la legislación laboral correspondiente.



5.2 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

En AENOR participamos en una importante relación de Asociaciones y Fundaciones, que representan gran parte de nuestros ámbitos, sectores de actividad y principales grupos de interés.

Con estas participaciones, **contribuimos a nuestro propósito:** la difusión y desarrollo conjunto, en las empresas y en la sociedad en general, de la cultura de la calidad, la lucha contra el cambio climático, la transformación digital, el compliance, y un largo etcétera de materias.

Las aportaciones del 2020 ha alcanzado los 85.578,07 € euros en 21 entidades.

Adicionalmente, AENOR realiza una aportación a un Centro Especial de Empleo como se indica en el capítulo de "Empleo".

5.3 Otra información significativa: Protección de datos personales y Seguridad de la Información

En AENOR estamos concienciados con la importancia que tiene la privacidad para nuestros clientes, nuestras personas, proveedores y demás contactos profesionales, como derecho fundamental recogido en nuestra Constitución, con especial atención al principio de responsabilidad proactiva establecido en el Reglamento General de Protección de Datos.

Por ello a lo largo del 2020, hemos revisado nuestro sistema de gestión de datos personales, aprobando políticas internas en la materia que se han en conocimiento de todas nuestras personas, a título enunciativo mencionar las siguientes:

- Política de uso aceptable de los activos de información.
- Política de control de acceso y criptografía.
- Política de gestión de activos.
- Política de organización de la seguridad de información.
- Política de seguridad física.
- Política de seguridad relativa a las personas.



Asimismo, contamos con un Manual de protección de datos que regula entre otras cuestiones indicaciones relativas a:

- La conservación de datos personales.
- Los contratos de tratamientos de datos que deberían firmarse.
- Notificaciones de brechas de seguridad.
- Transferencias internacionales de datos.
- Ejercicios de derechos recibidos.
- Concienciación y formación.

Durante el ejercicio 2020, continuando con nuestro compromiso con la materia, se han realizado las siguientes actuaciones:

- Hemos sometido a auditoría nuestro sistema de gestión de datos personales respecto al cumplimiento de la normativa de protección de datos, siendo su resultado satisfactorio.
- Dentro la formación y sensibilización en materia de cumplimiento, tiene un peso relevante las acciones formativas en protección datos:

- General: sobre el tratamiento de datos personales y la seguridad de la información.
- Particular: sobre el tratamiento de datos personales al realizar una auditoría.
- Código Deontológico, el cual incluye la obligación de cumplir con la Ley de Secretos Empresariales, así como, con la legislación vigente en materia de protección de datos personales.

Desde el punto de vista de responsabilidad proactiva, AENOR constituyó un [Comité de Seguridad y Privacidad](#), con el objeto de facilitar las sinergias y optimización de recursos en las áreas de Protección de Datos y Seguridad de la Información desplegando todas sus funciones durante el ejercicio 2020.

No se han producido incidentes de seguridad respecto los datos personales durante el ejercicio 2020. Asimismo, tampoco se han recibido reclamaciones, apercibimientos o requerimientos de ningún tipo por parte de la Autoridad de Control, en nuestro caso la Agencia Española de Protección de Datos.

Los ejercicios de derechos recibidos han sido atendidos dentro del plazo marcado por la normativa.



Hemos continuado con nuestra mejora continua tanto de los procedimientos como los aplicativos utilizados respecto al tratamiento de datos personales, poniendo especial atención a las posibilidades de pseudonimización de los datos, así como respecto los periodos de supresión y bloqueo de estos.



Siendo la Transformación Digital uno de los 3 pilares del Plan Estratégico 2018-2020, los esfuerzos realizados en el marco del mismo nos han permitido la continuidad de nuestras actividades en la modalidad de trabajo en remoto este 2020, salvo para actividades esenciales como AENOR Laboratorio, convirtiéndose en clave para nuestras operaciones, por ejemplo, las herramientas de videoconferencia.

5.4 AENOR se adhiere al código de buenas prácticas tributarias

AENOR se ha adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), coordinadamente con las otras dos entidades que conforman el Grupo UNE: UNE y el Centro de Ensayos, Innovación y Servicios (CEIS).

Esta acción respalda el compromiso con sus obligaciones tributarias de cada una de las tres organizaciones y está alineada con su orientación al impulso del bienestar de la sociedad, ayudando a crear la confianza imprescindible para el desarrollo de los sectores productivos y la economía.

La adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias implica seguir una práctica empresarial apoyada en los principios de:

- transparencia,
- buena fe y
- cooperación con la AEAT.

De esta forma, AENOR da un paso más allá en su compromiso con las mejores prácticas tributarias.

5.5 Contribución de AENOR en materia anticorrupción

Cumplimiento, transparencia, integridad y buen gobierno

Cada vez hay una mayor preocupación general en la sociedad por la ética empresarial y el buen gobierno, en este escenario, las organizaciones han implementado modelos de cumplimiento para demostrar su:

- o ética,
- o transparencia y
- o buen gobierno en el ejercicio de sus actividades.



Las soluciones AENOR de evaluación de la conformidad en materia de *compliance* ayudan a las organizaciones a establecer medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos o reducir de forma significativa el riesgo de cometerlos

En la actualidad, existen cuatro estándares relacionadas con compliance:

- ISO 19600 Sistemas de gestión de compliance.
- UNE 19601 Sistemas de gestión de compliance penal.
- UNE 19602 Sistemas de gestión de compliance tributario.
- ISO 37001 Sistemas de Gestión Antisoborno.

Por todo ello, un adecuado sistema de gestión de Compliance puede suponer una ventaja competitiva y mejorar la reputación empresarial, fomentando la cultura ética empresarial basada en:

- o el cumplimiento de la legislación,
- o la transparencia en las relaciones de las organizaciones con sus grupos de interés y
- o la adecuada gestión de los riesgos penales, antisoborno y tributarios.

La certificación de acuerdo con estas normas de sistemas de gestión de Compliance pueden, en gran medida, ayudar a las organizaciones a conseguirlo.

Desde la publicación de las Normas ISO 37001, UNE 19601 y UNE 19602, AENOR ha certificado a más de 250 empresas en España, Latinoamérica y países como Estados Unidos, Canadá, Reino Unido o Portugal en distintos sectores de actividad: energéticos, telecomunicaciones, banca, seguros, construcción, administración pública, etc.



De entre las certificaciones más buscadas destacan las siguientes:

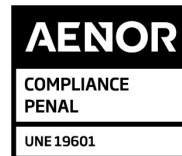
- **ISO 37001 Antisoborno:**

La auditoría externa de certificación del sistema de gestión antisoborno por un tercero independiente, experto y de prestigio como AENOR, es una de las maneras más fiables, eficaces y transparentes de dar respuesta a los requisitos de esta norma y de evidenciar el compromiso explícito y público de la organización.



- **UNE 19601 Prevención de delitos:**

La auditoría externa de certificación del modelo de prevención de delitos permite a las organizaciones demostrar su compromiso con una cultura de cumplimiento de prevención de riesgos penales y una mejora continua.



- **IQNet SR10:**

Se trata de un esquema voluntario que permite a las organizaciones comunicar sus logros en materia de Responsabilidad Social. Se han emitido más de 60 certificados de SR10 a nivel internacional, existiendo empresas certificadas en más de 15 países.



- **Memorias GRI:**

AENOR lleva más de 15 años verificando memorias de sostenibilidad conforme a GRI. Más de 200 organizaciones han optado por AENOR como MARCA DE CONFIANZA.



AENOR, por fidelidad a su propósito y misión de contribuir a la transformación de la sociedad, ha desarrollado **la Plataforma de confianza: "Escarlar los valores corporativos"**, en la que se incluyen soluciones que engloban las normas anteriormente mencionadas. Esta plataforma ayuda a las organizaciones a demostrar su cultura ética empresarial, cumpliendo en todo momento con la legalidad vigente.



Riesgos y seguridad

Contribución de AENOR a la gestión de riesgos en seguridad de la información y privacidad y a la continuidad de negocio de las organizaciones.



- Seguridad y Privacidad de la Información: ISO 27001 e ISO 27701

Los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) son el medio más eficaz de minimizar los riesgos, al asegurar que se identifican y valoran los procesos de negocio y/o servicios de TI, activos y sus riesgos, considerando el impacto para la organización, y se adoptan los controles y procedimientos más eficaces y coherentes con la estrategia de negocio, considerando la mejora continua.



La nueva certificación de Privacidad de la Información según el estándar internacional ISO/IEC 27701, como extensión de la certificación ISO/IEC 27001 de Seguridad de la Información forma parte del modelo de Ciberseguridad y

Privacidad de AENOR, perteneciente a la Plataforma de Confianza "Proteger la Seguridad y Privacidad de Datos".

Está dirigida a cualquier organización pública o privada, concretamente a aquellas que trabajen con datos de carácter personal, estén preocupados por la gestión de la privacidad y seguridad de los datos y especialmente si disponen de un Delegado de Protección de Datos (DPD).



- ISO 22301 Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio

La certificación AENOR conforme con la norma UNE-EN ISO 22301:2020 supone la puesta en marcha y aplicación de controles y medidas para gestionar los riesgos generales a los que esté expuesta la continuidad del negocio de una organización.



ISO 22301 es la nueva norma internacional de gestión de continuidad de negocio que, a través del ciclo de mejora continua (PDCA), establece los requisitos para la planificación, el establecimiento, la implantación, la operación, la supervisión, la revisión, la prueba, el mantenimiento y la mejora de un SGCN documentado teniendo en cuenta la gestión de los riesgos globales de cada organización y su capacidad de resiliencia.



Centro de Formación

Nuestro Centro de Formación en el ámbito de la lucha contra la corrupción ha impartido formación fundamentalmente en modalidad Live Training este 2020, y ha mantenido las colaboraciones previamente establecidas con:

- Universidad de Alcalá. Experto en Gestión Ambiental, Energética y Economía Circular.
- Universidad de Alicante
- Universidad de Cantabria
- Universidad de Murcia
- Universitat de València
- Universidad Internacional de La Rioja (UNIR). Máster en Gestión Ambiental y Energética.
- Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

También es importante destacar los diferentes programas de formación impartidos desde AENOR, entre los que destacan las siguientes titulaciones propias de Técnico de Compliance y Especialista en Compliance. Estas titulaciones tienen como objetivo, capacitar a los profesionales para establecer las líneas estratégicas de un modelo de gestión para la prevención de delitos, así como gestionar el sistema.

Servicios de información sectorial

De entre las normas y estándares de diversos organismos de normalización que distribuyen nuestros Servicios de Información Sectorial, siguen denotando un interés en el ámbito de la lucha contra la corrupción y el soborno.

Entre las normas más demandadas se encuentran :

- UNE- EN ISO 19600:2015 Sistemas de gestión de compliance. Directrices
- UNE 19601:2017 Gestión de prevención de delitos
- UNE 18602:2019 Sistemas de gestión de compliance tributario. Requisitos con orientación para su uso.
- UNE-ISO 37001:2017 Sistemas de gestión antisoborno. Requisitos con orientación para su uso

Además, AENOR no solo ofrece las soluciones en el ámbito de la evaluación de la conformidad y la formación, también cuenta con publicaciones sobre esta materia, como:

Compliance penal para pymes según la Norma UNE 19601 o

Compliance tributario para pymes según la Norma UNE 19602.

Compliance tributario para pymes según la Norma UNE 19602

José Ignacio Sánchez Mañas y Juan Ignacio Leo Castela



AENOR



6

Información sobre
la sociedad



6 Información sobre la sociedad

Aspectos incluidos en la Ley sobre los que se informa:

- compromiso con el desarrollo sostenible, subcontratación y proveedores,
- clientes, consumidores y usuarios,
- información fiscal.



“AENOR siempre ha prestado a la empresa española un servicio con un valor añadido único.”

“Hoy, las organizaciones se plantean cómo llevan a cabo sus procesos para ser más eficientes, eficaces y competitivas en la sociedad del siglo XXI. Y AENOR está trabajando en esa misma línea para acompañarlas en su camino.”

Antonio Garamendi,

Vicepresidente del Consejo de Administración de AENOR.

Las organizaciones con ambición de competitividad en el largo plazo son conscientes de que los valores que la sociedad demanda actualmente deben formar parte de su propósito. El de AENOR, contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas, forma parte del ADN de la Entidad desde su origen y guía el camino de sus profesionales.



6.1 Compromiso con el desarrollo sostenible

La sostenibilidad desde hace algunos años se ha convertido en una variable diferencial tanto en el ámbito de estrategia empresarial como de producto. Durante el año 2020, la sostenibilidad se ha determinado por todos los agentes económicos como uno de los ejes sobre los que va a bascular el Plan de Recuperación de la Unión Europea previsto para este año 2021 y siguientes.

AENOR ha desarrollado diferentes plataformas de confianza para ayudar a resolver aquellos problemas que se plantean dentro de la sociedad y que preocupan a los principales actores que la conforman en los tres ámbitos de la sostenibilidad: medioambiental, social y económico.

"La responsabilidad social, la sostenibilidad y la economía digital son oportunidades de negocio, que corresponden con preocupaciones de la sociedad; y AENOR está comprometida con la generación de soluciones de evaluación de la conformidad en dichos campos. Estas soluciones, distinguen a organizaciones que aplican con éxito buenas prácticas en las áreas mencionadas."

Álvaro Cuervo, Consejero de AENOR.

Impacto en el desarrollo local

El propósito de AENOR conlleva estar próximos a las organizaciones y administraciones de los territorios en los que operamos, por ello, a lo largo del 2020, se han desarrollado relaciones con representantes de las administraciones públicas locales, universidades, asociaciones para el crecimiento de la capacidad y competencia técnica regional, con efecto en el empleo local.

Podemos destacar entre las alianzas alcanzadas, destinadas al desarrollo local, las siguientes colaboraciones cuyo objetivo ha sido promover el conocimiento en materia de sostenibilidad, responsabilidad social e innovación; y contribuir al desarrollo de relaciones que fortalezcan la confianza desde la evaluación de la conformidad:

- **Prochile:** entidad de gobierno creada para el fomento a las empresas para la exportación.
- **Universidad Mayor:** Alianza específica para impulsar la sostenibilidad, innovación y economía circular.



Colaboración con asociaciones y entidades



AENOR, con la ministra de Industria

El presidente de AENOR, Carlos Esteban, y el CEO, Rafael García Meiro, han mantenido un encuentro con la ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto; y con Raúl Blanco, secretario general de Industria y la Pyme; Galo Gutiérrez, director general de la Pyme, y José Manuel Prieto, subdirector general de Calidad y Seguridad Industrial. Durante la reunión han tenido ocasión de intercambiar opiniones sobre la relevante aportación de valor que AENOR presta a los sectores y sobre campos de trabajo en las líneas que impulsa el Ministerio. AENOR ha expuesto el proceso actual de transformación que la entidad está desarrollando, así como la nueva Estrategia de Marca.

Como hemos venido informando en Memorias anteriores, AENOR viene manteniendo relaciones con distintas:

- asociaciones sectoriales,
- universidades,
- centros tecnológicos,
- grandes empresas, y
- administraciones públicas.

Asimismo, AENOR es miembro de varias asociaciones y fundaciones. Todas estas relaciones ayudan a identificar las brechas de competitividad de las organizaciones, y a generar y difundir las mejores prácticas y soluciones para superar dichas brechas.

En 2020 se han prorrogado los acuerdos de colaboración entre AENOR, las pymes y las empresas de todos los sectores, cuyo objeto es la apertura de un nuevo canal de formación, así como la difusión de las normas.

Durante este año se han formalizado nuevos convenios. A título de ejemplo:

- Consejo General de Colegios Oficiales de Ingenieros Industriales.
- Confederación Nacional Empresarios de la Minería y Metalúrgica.
- Asociación Española de Fabricación e Importación de Oftalmología.
- Colaboración entre la Confederación Española de Pequeña y Mediana Empresa (CEPYME) y AENOR para el impulso de la competitividad de las pymes españolas



Solidaridad del personal de AENOR

La crisis económica provocada por la COVID-19 hace que muchas familias necesiten donaciones urgentes para llevar alimentos a sus casas.

Desde AENOR hemos querido colaborar con el Banco de Alimentos en la Operación Kilo online de recogida de alimentos para su distribución entre las familias que más los necesitan, que tuvo lugar en el mes de diciembre de 2020.

Una vez más, la solidaridad del personal de AENOR ha quedado patente: 74 donaciones que traducidos en kilos de alimentos ascienden a más 2.200 kg.



Adicionalmente, en 2020 AENOR ha hecho entrega a Save the Children del donativo recaudado con la venta de sus calendarios solidarios, cuyo importe fue duplicado por AENOR, cumpliendo con el compromiso con la ONG.

6.2 Subcontratación y proveedores

Como hemos venido informando en memorias anteriores, AENOR viene reportando sus progresos en esta materia. Bajo esta premisa, AENOR requiere a sus principales colaboradores la adhesión y cumplimiento de nuestro Código Ético, así como el cumplimiento de estándares relacionados con los derechos humanos y laborales, la salud y seguridad laboral de sus personas y el respeto al medio ambiente. Adicionalmente, requerimos la adhesión y cumplimiento del código deontológico a cada profesional interno de nuestros colaboradores que audita o participa en la evaluación de la conformidad.

La cadena de suministro principal de AENOR puede agruparse en:

- colaboradores: organizaciones o autónomos que colaboran con AENOR en la realización de actividades de evaluación de la conformidad, y que está sujeta a la misma normativa y requisitos que AENOR en esta actividad;
- laboratorios de ensayos; y
- formadores: organizaciones o autónomos que participan en los cursos de formación.

También contamos con empresas de actividades auxiliares o de apoyo, para limpieza, mantenimiento, consultoría, auditores de cuentas o programadores informáticos.

Durante el ejercicio 2020, hemos arrancado un proyecto de revisión de la Política General de Compras y el Procedimiento General de Compras y Prestación de Servicios, con el objetivo de mejorar la optimización de nuestros los procesos y garantizar un adecuado proceso de homologación de proveedores, reforzando en todo momento los criterios de Sostenibilidad.



En paralelo, se está implementando una nueva herramienta para la gestión de contratos y que nos permite optimizar el seguimiento de las relaciones con nuestros colaboradores y subcontratistas.

6.3 Clientes

“Enfocados al cliente” es una de las cinco competencias clave de AENOR que, junto con los rasgos de personalidad, nos permiten cumplir con el propósito de la organización: *“contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas”*.



Estar “enfocados al cliente” significa que:

- El cliente es el centro de todas nuestras acciones.
- Nos sentimos parte de su negocio.
- Somos transparentes, accesibles y nos mostramos cercanos para poder conocer sus inquietudes y guiarle para afrontar los cambios que su mercado demanda.

Durante la crisis sanitaria del 2020, siempre que las condiciones del esquema y documentación a revisar lo han permitido, AENOR ha ayudado a sus clientes a gestionar con éxito el proceso de auditoría en remoto de sus organizaciones, garantizando la confianza de los sistemas, así como la calidad y adecuación de los procesos.



La calidad de los servicios de AENOR

Independencia y Competencia técnica reconocidas: AENOR cuenta con cerca de 150 acreditaciones, reconocimientos, acuerdos y nombramientos para las actividades de certificación, validación, verificación, inspección y ensayos, otorgados por distintas entidades nacionales e internacionales.

Acreditaciones



Las actividades de AENOR acreditadas y reconocidas alcanzan multitud de servicios, de carácter voluntario y reglamento, en los ámbitos de la calidad, el medio ambiente, la seguridad laboral, la I+D+I, la alimentación, construcción, automoción, etc.

La relación de nuestras acreditaciones y reconocimientos se encuentran a disposición de todas las partes interesadas.

La acreditación es la evaluación independiente de los organismos de evaluación de la conformidad frente a las normas reconocidas para asegurar su imparcialidad y competencia.

Nuestra independencia, imparcialidad y competencia técnica otorga confianza a nuestras certificaciones y está avalado por numerosos organismos reguladores y de acreditación que nos evalúan con regularidad a fin de obtener y mantener las acreditaciones.

A lo largo del 2020, en AENOR demostrando que cumplimos las exigencias específicas de cada uno de los sectores en los que operamos hemos superado la evaluación, supervisión y auditoría anual relativa correspondientes al ejercicio en las más de 250 jornadas de auditoría realizadas por diferentes organismos de acreditación.

En el marco del sistema de gestión, adicionalmente a las auditorías realizadas por terceros, Dirección de Aseguramiento Técnico y de Calidad, evalúa, supervisa y audita nuestros procesos internos de auditoría. En el 2020, se realizaron 200 jornadas de auditoría interna en las diferentes sedes y negocios de AENOR.

Reconocimientos



Evaluación de la satisfacción de clientes:



“En la Comisión de Imparcialidad, y con la participación de cerca de 25 entidades diferentes afectadas por la certificación de AENOR, se comprueban todas las reclamaciones que la entidad recibe, su

resolución y su conformidad con las auditorías de ENAC en cada referencial que AENOR certifica, tanto en productos, sistemas de gestión o certificación de personas.”

Luis Rodulfo, Consejero de AENOR

La evaluación de la satisfacción de nuestros clientes es una herramienta fundamental en nuestro sistema de gestión al permitirnos identificar oportunidades para la mejora de nuestras estrategias productos, procesos y características que den respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Como hemos indicado en otras memorias, nuestro sistema de evaluación es continuo, anónimo y confidencial. Semestralmente se evalúan los resultados.

El enfoque del estudio nos aporta conocimiento sobre:

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

El ámbito del estudio es nacional e internacional, AENOR mantiene año a año elevados índices de satisfacción global de sus clientes en los servicios de evaluación de la conformidad:

- Año 2019: 4,18 sobre 5
- Año 2020: 4,23 sobre 5

Como es habitual, se ha hecho llegar la encuesta al 100% de los clientes gestionados a través de la plataforma interna (NEXO) y se ha obtenido una tasa de respuesta del 25,10% (dato anual), un 4% superior al ejercicio 2019.



Los clientes siguen otorgando la mayor importancia al “equipo auditor” y “proceso de auditoría” (4,38, y 4,10 sobre 5 respectivamente), frente al precio (2,65 sobre 5).

En este año 2020 se han potenciado las auditorías en remoto, como consecuencia de la situación de pandemia, incrementándose la valoración del equipo auditor respecto el ejercicio pasado.



Cuando los clientes, han utilizado los servicios de formación y/o de venta de normas y publicaciones, pueden responder unas cuestiones relativas a estos ámbitos.

Adicionalmente, en el Centro de Formación evaluamos la satisfacción del 100% de los alumnos. Distinguimos entre dos conceptos:

- 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.

Durante 2020 hemos tenido que adaptar nuestra metodología formativa a las circunstancias, apostando por una nueva metodología de formación denominada “AENOR Live Training”. Esta nueva metodología permite reproducir el proceso de aprendizaje del aula física en un entorno virtual, con presencia simultánea de profesor y alumnos interactuando en el Aula Virtual durante toda la formación.

El índice de satisfacción de nuestros alumnos en el 2020 ha alcanzado en la evaluación realizada, una puntuación de 4,4 sobre 5.



Mecanismos de reclamación y resolución de incidencias



En nuestra página web existe una sección donde las partes interesadas (clientes y terceros) pueden realizar sugerencias, reclamaciones o quejas.



Tras la recepción de la reclamación, entre otras acciones:

- Acusamos recibo.
- Evaluamos su contenido.
- Investigamos su naturaleza o causa.
- Analizamos si corresponde realizar una auditoría extraordinaria o de seguimiento.
- En todo caso, velamos porque el tratamiento de las reclamaciones sea adecuado y sean tratadas en plazo razonable.

En el 2020 el número de reclamaciones de clientes fue de 30 frente a las 40 reclamaciones cursadas en 2019.

Adicionalmente AENOR, como organismo de evaluación de la conformidad, está obligado a atender las reclamaciones de usuarios de las actividades, servicios o productos amparados por una certificación de AENOR. En el caso de que un reclamante no esté satisfecho con la respuesta facilitada por la entidad certificada por AENOR, puede ponerse en contacto directamente con AENOR. En el ejercicio 2020 AENOR ha recibido 112 reclamaciones de terceros frente a las 105 tratadas durante el 2019.



6.4 Contribución de AENOR a la sociedad.

En AENOR contribuimos a la sociedad creando confianza a nuestros consumidores a través de los distintos sectores en los que operamos.

Confianza a los consumidores a través del laboratorio



Laboratorio Físico-químico

La más moderna tecnología unida a la gran experiencia de nuestros técnicos nos permiten ofrecerle una amplia variedad de análisis, así como la capacidad de poner a punto nuevas técnicas de acuerdo con sus necesidades.



Laboratorio Materiales

Los ensayos de migración global y específica en materiales y envases destinados a estar en contacto con alimentos, al igual que los ensayos de migración en materiales de construcción en contacto con agua potable garantizan la seguridad en el uso de estos.



Laboratorio Sensorial

El análisis sensorial es una herramienta fiable e independiente que permite, mediante técnicas objetivas, evaluar las preferencias de los consumidores y prever su intención de compra.



Laboratorio Microbiología

Un adecuado plan de control de materias primas, productos en proceso, productos terminados, superficies de las instalaciones y el aire de las salas es una herramienta básica para garantizar la seguridad de los alimentos.

Confianza a los consumidores través de la certificación de los productos

La Marca N como distintivo de calidad reconocido

La Marca N de AENOR es un distintivo voluntario de calidad reconocido por la administración en diversas



legislaciones como el Código Técnico de la Edificación (CTE) o la Instrucción de Hormigón Estructural (EHE-08). Supone una garantía de conformidad especialmente valiosa con requisitos de clientes públicos y privados, demostrando el cumplimiento con los límites establecidos en la legislación o pliegos de licitación, aportando confianza a los usuarios de productos con Marca N.

Mercado CE: Acceso al mercado Europeo

El mercado CE es el pasaporte para los productos, garantiza su libre circulación en el Espacio Económico Europeo (EEE). Se trata de un proceso de evaluación de la conformidad por el cual, el fabricante o su representante autorizado asumen la responsabilidad de las prestaciones declaradas y la conformidad con los requisitos del mercado CE. Comercializando de este modo productos que cumplen con los requisitos técnicos recogidos en la legislación de la Unión Europea de armonización aplicable, incluyendo la colocación del logotipo sobre el producto o la documentación de acompañamiento.

Declaraciones ambientales de producto: GlobalEPD



Los fabricantes pueden comunicar el perfil ambiental verificado de sus productos en el Programa GlobalEPD de AENOR. Las Declaraciones GlobalEPD son conformes con la Norma Internacional ISO 14025 para Declaraciones ambientales de producto (DPA) y, en el caso de productos de construcción con la Norma Europea EN 15804.

Servicios de instalación



La Marca AENOR certifica la calidad del proceso de instalación en obra y/o su mantenimiento, siendo una de las marcas de calidad de carácter voluntario de AENOR con gran prestigio y reconocimiento a nivel nacional e internacional.

Está enfocada a empresas que realizan servicios de instalación en cualquier sector de la construcción y de mantenimiento en servicios habitualmente orientados al ciudadano, cuyo objetivo es la profesionalización y mejora continua del personal de las empresas que realizan la instalación en obra nueva y en obras de rehabilitación, así como la evidencia de la adopción de mejores prácticas en la presentación de los servicios de mantenimiento.

Certificaciones de producto y reglamentación

La Marca AENOR es distintivo de calidad reconocido en reglamentaciones como el Código Técnico de la Edificación (CTE), la Instrucción de Hormigón Estructural (EHE-08) o el Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios (RIPCI).

Además del mercado CE reglamentario, AENOR emite Certificados de conformidad con requisitos establecidos en diversas reglamentaciones.

Certificaciones internacionales



AENOR acompaña a las organizaciones en su estrategia de internacionalización, a través del respaldo de sus certificaciones de productos industriales. En orden a garantizar un reconocimiento global, AENOR complementa sus marcas, como la Marca N, con marcas y certificados europeos e internacionales basadas en estándares globales, pudiendo destacar:

- En el sector eléctrico: AENOR emite las Marcas Europeas ENEC, ENEC+ y <HAR>.
- En el sector de la construcción: AENOR emite la Marca Keymark.

Certificaciones de organizaciones y sistemas

AENOR es la entidad líder en certificación en España, tanto en sistemas de gestión de la calidad como en sistemas de gestión ambiental.

El rigor y seriedad que caracteriza el trabajo de AENOR desde su creación ha posibilitado que sus certificados sean los más valorados, no sólo en España sino también en el ámbito internacional, lo que posiciona a AENOR entre las certificadoras más importantes del mundo. Además, como miembro fundador de IQNet, el reconocimiento internacional de la certificación de AENOR está asegurado.

En este escenario, cada vez más global, las empresas necesitan colaboradores capaces de actuar con la misma eficacia en cualquier entorno.

La experiencia y el éxito obtenido por AENOR en el campo de la certificación e inspección aportan el valor añadido distintivo que requiere cada mercado, y resultan herramientas clave no sólo para impulsar y facilitar la proyección internacional de las empresas españolas, sino también para generar y transmitir confianza a escala internacional, en el marco de las relaciones comerciales y empresariales.

AENOR pone al alcance de nuestros clientes, certificaciones y servicios de evaluación de conformidad específicos, como respuesta a las exigencias demandadas por cada sector. Su ventaja más importante es facilitar el acceso a los mercados.

En algunos casos no sólo facilita la operación de venta, sino que es un requisito imprescindible para poder entrar en determinados mercados, ya sea por consideraciones legales, o porque los compradores del producto siempre lo solicitan.

Mediante la certificación de sistemas de gestión, AENOR apoya la competitividad de empresas e instituciones desarrollando esta actividad, de carácter voluntario, bajo un sistema de total imparcialidad, transparencia y objetividad. La competitividad va unida a aquellas empresas que van más allá del mercado tradicional, y se esfuerzan por ofrecer un servicio o producto con valor añadido para su cliente, con sello de prestigio y garantía de una entidad como AENOR.



El Centro de Formación y del Servicio de Información tienen servicios relacionados con una o varias materias de interés para la Sociedad explicadas a lo largo de los capítulos de esta Memoria.



6.5 Información fiscal

- Resultados obtenidos por países:

En el ejercicio 2020, no se ha obtenido beneficio a nivel consolidado.

La distribución del resultado negativo es como sigue:

- España: 75% del resultado total (incluyendo operaciones en resto de Europa y del mundo).
- El resto del resultado total se distribuye en estas regiones:
 - Sociedades Participadas en LATAM: 24%.
 - Sociedades Participadas en Europa (Italia, Portugal y Polonia): 1%.

Información adicional disponible en la Memoria Abreviada que acompaña a las cuentas anuales del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020.

- Impuestos sobre resultados pagados:

Cuota íntegra de España: 41.088,88 €



- Subvenciones públicas recibidas:


- Subvención de la Seguridad Social, a través de la Mutua Asepeyo, 32.841,80€
- Subvención recibida a través de la Fundación Estatal para fomentar la Formación en el Empleo: 39.650,33 €
- Subvención recibida por el Ministerio de Trabajo y Economía Social de la Comunidad de Madrid en concepto de incentivos a la contratación indefinida: 4.812,50 €



6.6 CONTRIBUCION A LOS ODS

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible consiste en un plan de acción con 17 objetivos y 169 metas. A continuación se detallan algunas de las acciones realizadas en contribución a los ODS sobre los que AENOR ha focalizado esfuerzos en 2020.

ODS	Principales Acciones	Indicadores
	Colaboración voluntaria de las personas de AENOR con el Banco de Alimentos en la Operación Kilo online 2020 (30 noviembre a 13 de diciembre 2020) de recogida de alimentos para su distribución entre las familias que más los necesitan.	<ul style="list-style-type: none"> • 74 donaciones de personas de AENOR, que traducidos en kilos de alimentos ascienden a más 2.200 kg • AENOR, por su parte y como Entidad, ha complementado dichas donaciones
	Salud y Seguridad de nuestras personas	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones puesto de trabajo • 31.509 EPIS entregados • Adaptación centros trabajo : COVID • AENOR Saludable promueve la salud de las personas en el ámbito profesional y personal • 217 vacunas contra la gripe
	Servicios sanitarios en el centro de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • 507 reconocimientos médicos realizados
	Activades de prevención	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en remoto, otras
	Promoción y fomento de los compromisos de AENOR en la materia	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la Plataforma COVID • ISO PAS 45005:2020 • Certificación de Mascarillas higiénicas.

	<p>Formación continua a nuestras personas</p>	<ul style="list-style-type: none"> + 15.778 horas de formación
	<p>Colaboración con Centros Universitarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> 17 contratos en prácticas
	<p>Apoyamos la integración de la mujer y fomentamos su progresión profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> 53 % mujeres en el Grupo 44 % mujeres en el Comité de Dirección
	<p>Promovemos una cultura de igualdad de trato</p>	<ul style="list-style-type: none"> 60% de las promociones corresponden a mujeres Desarrollo de los Modelos AENOR de igualdad de género e igualdad retributiva
	<p>Contribución a un empleo estable y de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> 95% contratos indefinidos a nivel Global 30 nuevas contrataciones en 2020 Creación y mantenimiento de empleo indirecto: nuestras entidades colaboradoras son locales
	<p>Compromiso con la inclusión laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> 18 nacionalidades
	<p>Apuesta por la diversidad generacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <30 años, >30 y <50 y mayores de 50



Formación y sensibilización respecto a la guía de conducta ética y normas generales que deben seguir las personas de AENOR

- Tolerancia cero contra la corrupción
- Cumplimiento estricto de todas las disposiciones legales
- Acción formativa dirigida a todas nuestras personas sobre nuestro Código Ético recordando: la política de tolerancia cero frente a la corrupción, obligaciones de cumplimiento de la legislación y normas generales que deben seguir todas las personas de AENOR (conflictos de interés, información privilegiada, anticorrupción y protecciones de datos personales, entre otros).
- Formación y sensibilización continua de nuestras personas sobre cuestiones éticas y deontológicas: Código deontológico y Secretos profesionales
- Buen Gobierno aplicando dentro de su modelo del Gobierno Corporativo, medidas exigibles a las grandes empresas



Alianzas

- Convenios con múltiples organizaciones e instituciones
- Acuerdos con universidades





7

ANEXO

Contenidos de los Estándares GRI
considerados como indicadores clave



7 ANEXO: Contenidos de los estándares GRI considerados como indicadores clave

Ley 11/2018	Principios Pacto Mundial - ODS	Estándares GRI
<p>Cap. 1 Mensaje del CEO de AENOR</p> <p>Cap. 2 Modelo de negocio</p>	<p>PM 1-10</p> <p>ODS 1-17</p>	<p>Estándar GRI 102:</p> <p>Estrategia</p> <p>GRI 102-14: Declaración del responsable máximo de la organización</p> <p>Perfil de la organización:</p> <p>GRI 102-1: Nombre de la organización</p> <p>GRI 102-2: Actividades, marcas, productos y servicios</p> <p>GRI 102-3: Ubicación de la sede central</p> <p>GRI 102-4: Número de países donde opera la organización</p> <p>GRI 102-5: Régimen de propiedad y su forma jurídica</p> <p>GRI 102-6: Mercados servidos</p> <p>GRI 102-7: Tamaño de la organización</p> <p>Estrategia</p> <p>GRI 102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades</p> <p>Gobernanza</p> <p>GRI 102-18: Estructura de gobierno de la organización</p> <p>Participación de los grupos de interés</p> <p>GRI 102-40: Lista de grupos de interés</p> <p>GRI 102-41: Acuerdos de negociación colectiva</p> <p>Prácticas para la elaboración de informes</p> <p>GRI 102-47: Lista de los temas materiales</p> <p>GRI 102-50: Periodo objeto del informe</p> <p>GRI 102-56: Verificación externa</p>



Ley 11/2018	Principios Pacto Mundial - ODS	Estándares GRI
<p>Cap. 3.1 Cuestiones medioambientales</p>	<p>PM 7-9 ODS 2,6,7,9,11,12,13</p>	<p>Estándar GRI 103: Enfoque de gestión Estándar GRI Serie 300 GRI 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen GRI 302-1: Consumo energético dentro de la organización GRI 302-3: Intensidad energética GRI 303-1: Extracción de agua por fuente GRI 305-1: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1) GRI 305-2: Emisiones indirectas de GEI por generación de energía (alcance 2) GRI 306-2: Residuos por tipo y método de eliminación GRI 307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental</p>



Ley 11/2018	Principios Pacto Mundial - ODS	Estándares GRI
Cap. 3.2 Cuestiones sociales y relativas al personal	PM 3-6 ODS 1,3,5,8,9,10,16,17	Estándar GRI 103: Enfoque de gestión Estándar GRI Serie 100 y Serie 400 GRI 102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores GRI 102-35: Política de remuneraciones GRI 401-3: Permisos parentales GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados GRI 401-1: Nuevas contrataciones y rotación del personal GRI 403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad GRI 403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, absentismo, días perdidos y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional GRI 403-4: Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos GRI 404-1: Media de horas de formación al año por empleado GRI 404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y ayuda a la transición GRI 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres GRI 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas GRI 407-1: Libertad de asociación y negociación colectiva



Ley 11/2018

**Cap.3.5
Información
sobre la sociedad**

**Principios Pacto Mundial
- ODS**

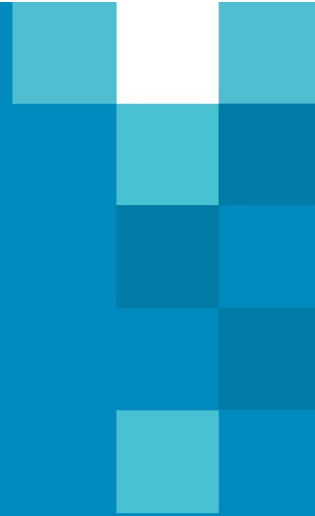
PM 1-10
ODS 1-17

Estándares GRI

Estándar GRI 102: Participación de los grupos de interés
 Estándar GRI 103: Enfoque de gestión
 Estándar GRI Serie 100, Serie 300 y Serie 400
 GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés
 GRI 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados
 GRI 102-13: Afiliación a asociaciones
 GRI 102-9: Cadena de suministro
 GRI 102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés
 GRI 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales
 GRI 308 (1-2): Evaluación ambiental de proveedores
 GRI 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
 GRI 414 (1-2): Evaluación social de proveedores
 GRI 417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información sobre los servicios
 GRI 417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones comerciales
 GRI 418-1: Reclamaciones relativas a violación de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

“Hoy, las organizaciones se plantean cómo llevan a cabo sus procesos para ser más eficientes, eficaces y competitivas en la sociedad del siglo XXI. Y AENOR está trabajando en esa misma línea para acompañarlas en su camino. ”





AENOR

Confía
www.aenor.com