



# Memoria de Sostenibilidad Estado de Información no Financiera 2021

ANEXO AL INFORME DE GESTIÓN 2021

Mensaje del CEO.....	3
<b>1. Información sobre el modelo de negocio.....</b>	<b>6</b>
1.1 El valor diferencial de AENOR.....	6
1.2 Estructura organizativa Razón social .....	15
1.3 Órganos de gobierno .....	16
<b>2. Información ambiental.....</b>	<b>23</b>
2.1 Uso sostenible de los recursos .....	25
2.2 Residuos .....	28
2.4 Protección de la biodiversidad .....	32
2.5 Contribución de AENOR en el ámbito del medio ambiente.....	32
<b>3. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal .....</b>	<b>42</b>
3.1 Empleo .....	42
3.2 Organización del trabajo.....	51
3.3 Salud y seguridad en el trabajo.....	55
3.4 Salud y Seguridad Covid-19 .....	59
3.5 Relaciones sociales.....	60
3.6 Formación y desarrollo.....	61
3.7 Accesibilidad .....	64
3.8 Diversidad, igualdad e inclusión.....	65
3.9 Comunicación interna y transformación cultural.....	70
3.10 Contribución de AENOR en el ámbito social y laboral.....	71

<b>4. Información sobre DDHH .....</b>	<b>77</b>
4.1 Contribución de AENOR a los DDHH.....	80
<b>5. Lucha contra la corrupción y el soborno.....</b>	<b>83</b>
5.1 Prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales.....	83
5.2 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro .....	85
<b>6. Compliance.....</b>	<b>87</b>
6.1 Protección de datos personales y Seguridad de la Información ..	88
6.2 Contribución de AENOR en materia de anticorrupción y cumplimiento normativo.....	92
<b>7. Compromiso con la sociedad.....</b>	<b>101</b>
7.1 Compromiso con el desarrollo sostenible .....	101
7.2 Cadena de Suministro.....	104
7.3 Clientes .....	105
7.4 Contribución de AENOR a la sociedad.....	108
7.5 Información financiera y fiscal.....	112
7.6 Contribución a los ODS .....	113
<b>Anexo .....</b>	<b>115</b>
Marco de Reporte y alcance de la información .....	115

## Mensaje del CEO



Las personas que formamos AENOR compartimos una visión única de nuestra actividad, en la que prima la capacidad de ofrecer servicios de evaluación de la conformidad diferenciados que catalicen el desarrollo del tejido económico y la transformación de la sociedad. Esta es una razón destacada para que en las encuestas que se realizan entre los profesionales de la Entidad, el orgullo de pertenencia siempre arroje altos valores y para que los niveles de rotación sean muy bajos. Por todo ello, 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”**.

Las sucesivas Memorias de Información no Financiera vienen siendo el lugar donde se reportan nuestros avances en las materias relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que se han convertido de facto en el lenguaje de las empresas con los valores de la sociedad. En 2021, AENOR ha reforzado su compromiso con los 10 principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas al unirnos a la Red Española del Pacto Mundial, en la que ya venía trabajando como miembro del Grupo UNE; en esta Memoria de Información no Financiera, ratificamos nuestra adhesión al Pacto Mundial y renovamos los compromisos con la iniciativa. La adhesión es un paso más en nuestro apoyo a los 17 ODS, así como en las vías de transparencia mediante los correspondientes Informes de Progreso.

Aunque de una forma distinta a 2020, en 2021 la actividad también ha estado mediatizada en buena medida por la pandemia. Por una parte, el cuidado de las personas de AENOR siempre está en la primera línea de nuestras prioridades, desplegándose medidas para su protección frente al COVID como el trabajo en remoto, la entrega de más de 108.000 Equipos de Protección Individual o la realización de más de 1.000 test. Asimismo, hemos impulsado medidas eficaces para el cuidado de las personas en otras organizaciones, con soluciones como la certificación de Protocolos contra el COVID, en la que ya se han certificado más de 13.000 centros de trabajo. En marzo de 2021 se publicó la UNE-ISO/PAS 45005, con directrices para el trabajo seguro durante la pandemia, que AENOR incorporó rápidamente como otra solución de su Plataforma de Confianza “Vencer al COVID”. El apoyo a las empresas se extiende a las consecuencias económicas de la pandemia y, así, AENOR ha desarrollado “AENOR Project Trust”, un conjunto de soluciones con el objetivo de apoyar a los proyectos alineados con los requerimientos españoles y europeos para el acceso a los fondos procedentes del instrumento Next Generation EU.

Siendo una compañía cuya propuesta de valor pivota en gran medida en el conocimiento de sus profesionales, prestamos mucha atención a desarrollar un entorno que retenga al mejor talento. Así, en 2021 los profesionales de AENOR recibieron más de 29.000 horas de formación y un hito muy destacado en la vida de la organización fue la aprobación del III Plan de Igualdad. El Plan incluye medidas relacionadas con la conciliación y corresponsabilidad, así como la selección de perfiles profesionales para asegurar la equidad y paridad de género, entre otras cuestiones. Es un signo expresivo del crecimiento de AENOR el aumento progresivo de su plantilla; a un ritmo promedio del 12% en los últimos cinco años.

También se viene desarrollando un progreso consistente en materia de Buen Gobierno, que tiene en el Consejo de Administración su impulsor principal. El compromiso de los consejeros en esta materia es esencial en la transmisión de confianza hacia los grupos de interés de AENOR. Ese compromiso tiene una de sus demostraciones en la intensificación de reuniones en el seno del Consejo y de sus grupos de trabajo, con la participación de consejeros dominicales e independientes.

Para terminar, no quiero dejar de reseñar otro importante hito de la actividad de AENOR, que es la puesta en marcha del segundo Plan Estratégico trienal; durante su ejecución se está poniendo foco en diez áreas de desarrollo, resultado de cruzar los objetivos de los sectores prioritarios para AENOR, con preocupaciones expresadas por la sociedad.

Agradezco al lector su interés en la actividad de AENOR, así como la oportunidad de exponer nuestra actividad a través de este informe. Para una entidad que apoya la superación de retos por las organizaciones mediante la creación de confianza, la transparencia debe ser un ejercicio natural.

Rafael García Meiro

Marzo 2022





# 1

## Información sobre el modelo de negocio

## 1. Información sobre el modelo de negocio

---

### 1.1 El valor diferencial de AENOR

*“En la consecución del propósito de AENOR “Contribuimos a transformar la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas” el Consejo tiene un papel motor y su composición lo propicia, gracias al trabajo en equipo. Cuenta con profundos conocedores de sectores clave de la economía, sus necesidades y perspectivas; que se complementan perfectamente con la visión de unos consejeros independientes ampliamente reconocidos y respetados por su trayectoria.”.*

Rafael García Meiro, Consejero Delegado de AENOR (Mayo 2021)

Nuestro propósito en AENOR es prestar servicios profesionales para identificar y ayudar a corregir las brechas de competitividad del tejido económico. Nuestro valor diferencial es el aporte de confianza entre los agentes económicos de la sociedad sobre las bases del conocimiento, los valores y la competitividad. Nuestro propósito está directamente alineado con nuestro valor diferencial y es aplicable a todas las personas de la organización.



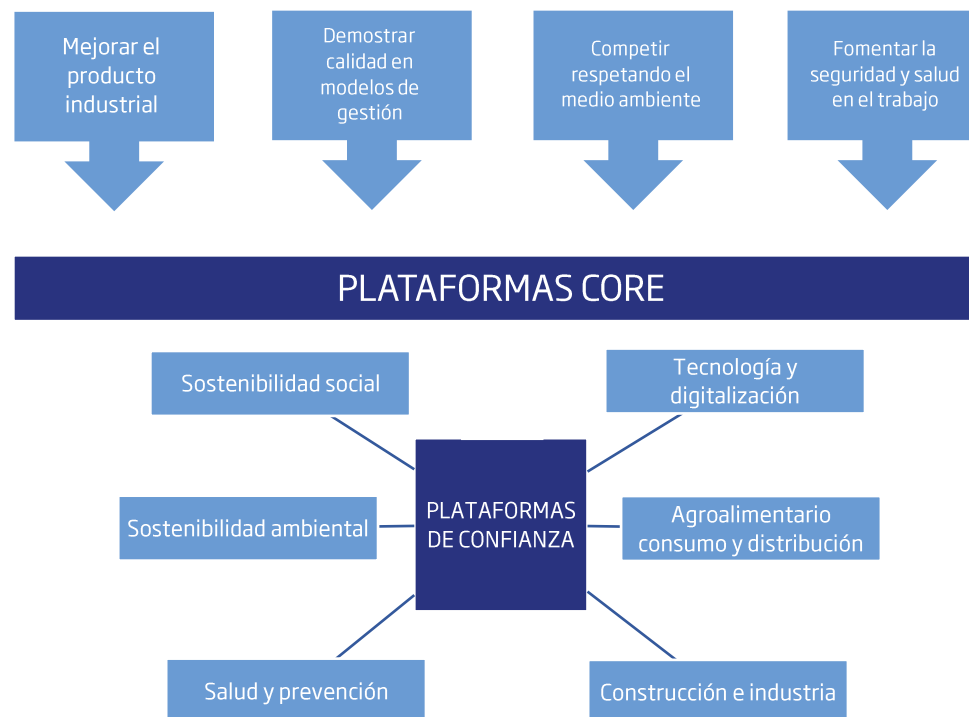
**Contribuimos a transformar la  
sociedad creando confianza  
entre organizaciones y  
personas**

## NUESTRA HISTORIA

Desde nuestros inicios, el principal objetivo ha consistido en ayudar a la sociedad a mejorar la percepción de la calidad del producto industrial español. Desarrollamos una solución en la que se incluían la certificación N de producto y la norma UNE-EN 9001 de Sistema de Gestión de la Calidad. AENOR viene ayudando a la superación de brechas de competitividad que van desde las relativas a la calidad y la industria hasta las actuales asociadas a valores, pasando por la exportación, sostenibilidad e innovación.

En el año 2017 iniciamos un importante proceso de transformación estratégica con el principal objetivo de poner al cliente en el centro de cada una de las acciones de la Entidad.

Con el tiempo, AENOR ha ordenado su amplio catálogo de soluciones en plataformas formuladas en torno a los objetivos de nuestros clientes. Aquellas soluciones que llevan más largo recorrido se agrupan en las Plataformas Core. Por su parte, las soluciones que se han venido desarrollando para apoyar los nuevos objetivos de las organizaciones - a menudo relacionados con valores demandados por la sociedad- se distribuyen en Plataformas de Confianza. Éstas, son más de 80 y se han reunido en agrupaciones, que responden a objetivos expresados por nuestros clientes. De esta forma, se facilita encontrar soluciones para objetivos específicos. El principal efecto de las **“Plataformas de Confianza”** es crear confianza entre organizaciones y personas.



Propósito de AENOR. Los "HOW" de AENOR: lo que nos hace diferentes.



1. **Asegurar** el rigor y la calidad que definen nuestra marca, logrando un reconocimiento del 100% en B2B
2. **Generar confianza en el ciudadano**, a través de la única marca de certificación con amplio reconocimiento B2C
3. **Desarrollar** nuestro trabajo con **personal propio** y/o **con alta vinculación**
4. **Gestionar** activamente el **conocimiento acumulado** por nuestra organización para incorporarlo como **valor añadido a nuestros servicios**
5. **Innovar** en la resolución de nuevas brechas de competitividad gracias a nuestra proximidad con las fuentes del conocimiento
6. **Responder a las necesidades del cliente** allí donde esté, a través de **capilaridad geográfica y sectorial**

## NUESTROS VALORES

Nuestros valores son parte fundamental de la cultura corporativa y nos acompañan en la toma de decisiones y modos de actuar que tenemos en el día a día.

- **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.
- **Orientados 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 adaptamos a sus necesidades.
- **Compromiso con la sociedad:** proporcionamos herramientas a las organizaciones que les permiten ser más competitivas, seguras y sostenibles y socialmente responsables.
- **Compromiso 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.







## LAS COMPETENCIAS CLAVE

Para cumplir con nuestro propósito, así como, con nuestros valores, contamos con cinco competencias:

- **Enfocados al cliente:** siendo la competencia que vertebra el resto. Bajo los principios de transparencia, accesibilidad y cercanía acompañamos a nuestros clientes para que puedan afrontar los cambios que el mercado demanda.
- **Construimos el futuro:** Trabajamos con una mentalidad innovadora y flexible que nos permite crear soluciones que se adelanten a las necesidades de nuestros clientes y sus mercados, como es el ejemplo de las Plataformas de Confianza.
- **Actuamos con integridad:** La profesionalidad, la seriedad y el rigor, marcan nuestro modo de trabajo. Actuamos con independencia y honestidad. Somos autoexigentes con el trabajo realizado en lo que a eficacia y eficiencia se refiere.
- **Potenciamos el conocimiento:** Somos líderes en conocimiento aplicado e impulsamos el desarrollo de nuevas actividades y herramientas que ponemos al servicio de las personas y organizaciones para que puedan prestar su servicio de forma sencilla y accesible.



## NUESTRA PERSONALIDAD

Nuestra personalidad se sustenta en seis pilares claves que determinan nuestra forma de actuar y la imagen que proyectamos: confianza, proactividad, cercanía, liderazgo, cualificación y agilidad.

- Generamos **confianza y credibilidad** para todos nuestros grupos de interés.
- Tenemos un **carácter proactivo**. Estamos siempre alerta y actualizados con las últimas tendencias, los últimos conocimientos e informaciones.
- Ofrecemos un trato **cercano a los clientes**, empatizando con sus necesidades y expectativas y manteniendo un trato fácil y personalizado.
- Mantenemos una **posición de liderazgo**, siendo referencia en la generación de confianza en la sociedad.
- **Estamos altamente cualificados** con las mejores competencias técnicas y compromiso profesional.
- Trabajamos de **forma ágil**, aportando respuestas rápidas y adaptadas a las necesidades específicas de cada cliente y los mercados en los que opera.

*“La sociedad necesita respuestas a cuestiones donde la confianza juega un papel determinante. Y AENOR ofrece a las organizaciones soluciones en el ámbito de la evaluación de la conformidad que les permiten verificar sus compromisos corporativos o individuales, en muchos casos más allá de lo requerido legalmente, en aspectos como la salud y seguridad, medio ambiente o sostenibilidad.”*

Luís María Atienza, Consejero de AENOR (febrero 2021)



En 2021 nos hemos adherido al Pacto Mundial para reforzar nuestro compromiso con la iniciativa de Naciones Unidas de la que ya formábamos parte a través del grupo UNE. Con esta adhesión damos un nuevo paso en nuestro compromiso con los diez principios de Pacto Mundial y por tanto, con el respeto a los Derechos Humanos, los derechos de los trabajadores, la sostenibilidad, la lucha contra la corrupción y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.



## NUESTRAS SOLUCIONES

Nuestros servicios principales son:

- La **evaluación de conformidad**: certificación de sistemas de gestión y productos; inspecciones y ensayos.
- **Formación principalmente**: en sistemas de gestión en las organizaciones y la capacitación en competencias de dirección y especialización técnica.
- **Distribución de estándares**: normas y publicaciones de información sectorial.

## NUESTRAS PARTES INTERESADAS

Disponemos de canales de comunicación con todos los grupos de interés para escuchar su opinión, así como cualquier tema que nos quieran hacer llegar:



En AENOR estamos enfocados al cliente, que es el centro de la organización.



### PERSONAS



840  
personas



3%  
Incremento  
plantilla



18  
nacionalidades



55%  
mujeres



+95%  
contratos  
indefinidos



+108.000  
EPIS entregados

### CLIENTES



+500.000  
horas de auditoría



+150.000  
ensayos realizados



1.100  
cursos de formación  
impartidos



clientes en 87  
países

### CONOCIMIENTO



+29.000  
Horas de formación



Cerca de 150 acreditaciones y reconocimientos

## PROMOCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

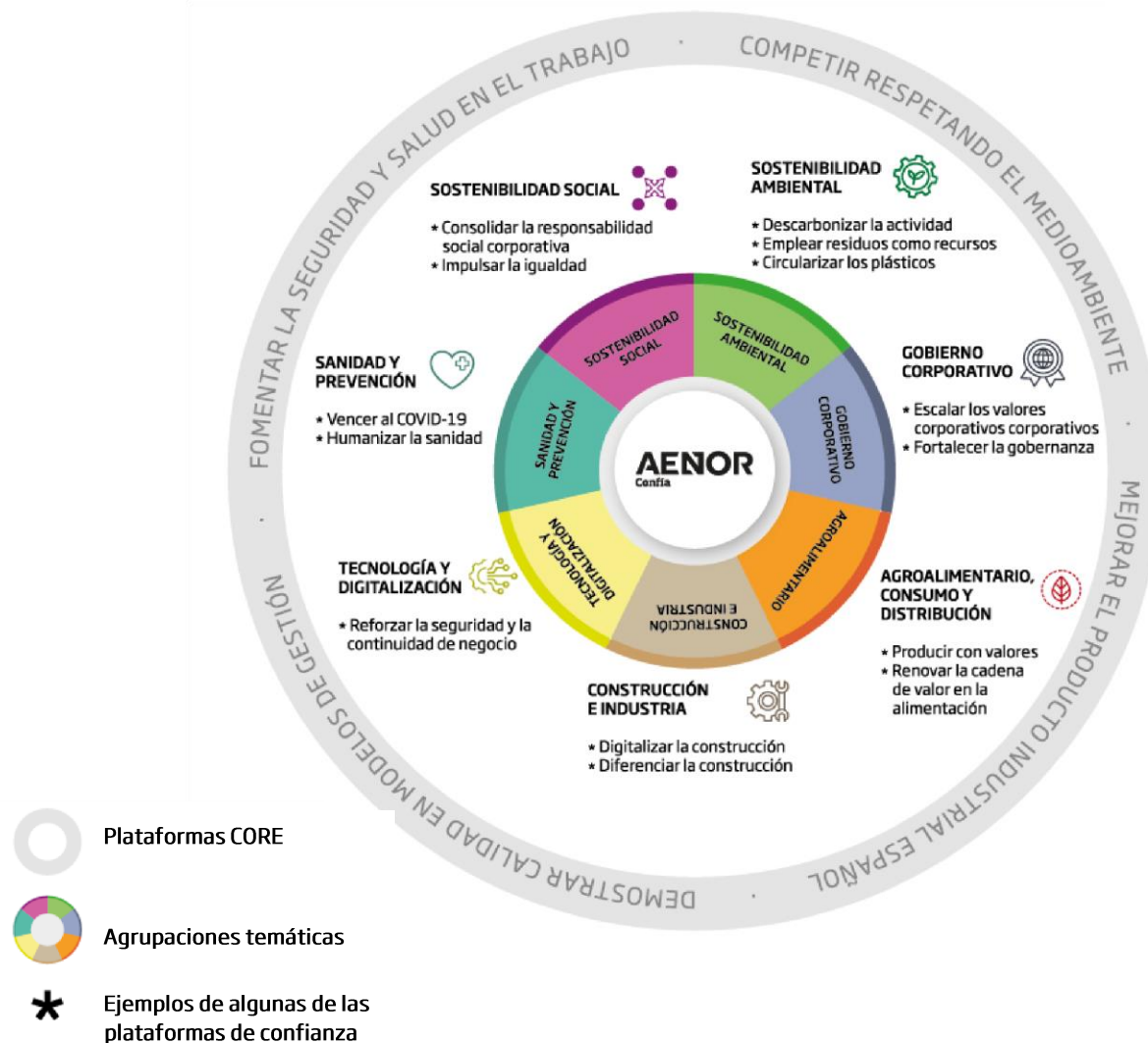
En línea con nuestro compromiso económico, social y ambiental, apoyamos y promovemos, tanto en nuestro entorno como en las organizaciones con las que trabajamos, una serie de buenas prácticas, las cuales las podemos resumir en las siguientes:

### PLATAFORMAS CORE

- Mejorar el producto industrial
- Demostrar Calidad en modelos de gestión
- Competir respetando el Medioambiente
- Fomentar la Seguridad y Salud en el trabajo

### AGRUPACIONES TEMÁTICAS

- Sostenibilidad Ambiental
- Sostenibilidad Social
- Gobierno Corporativo
- Tecnología y Digitalización
- Agroalimentario, Consumo y Distribución
- Construcción e Industria
- Sanidad y Prevención





## 1.2 Estructura organizativa Razón social

Nuestro domicilio social está en Madrid, concretamente en la calle Génova 6, en adelante, sede central, nos constituimos mediante escritura pública el 13 de julio de 2001. Contamos con un total de 20 sedes y el laboratorio, repartidas por todo el territorio español.

Las sociedades en las que participamos como accionista mayoritario son:

- 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 julio de 2021, entramos en el capital de Certificación y Confianza Cámara, S.L.U. en adelante CCC.

Además, estamos presentes en China como AENOR Certification Services (Shanghai) l.t.d. a través de una joint venture.

En total, tenemos clientes en 87 países a los que prestamos servicio a través de esta estructura organizativa.

Los principales sectores de actividad donde tenemos presencia son los siguientes:

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



### 1.3 Órganos de gobierno

Nuestros órganos de gobierno son la **Junta de Accionistas**, cuyas competencias ejerce el socio único, la Asociación Española de Normalización (UNE) y el **Consejo de Administración** cuyos miembros son nombrados por el socio único.

El Consejo de Administración cuenta, a su vez, con dos comisiones delegadas: la **Comisión de Nombramientos y Retribuciones (CNR)** y la **Comisión de Auditoría (CA)**.

*“El Consejo de AENOR suma a personas expertas y con un profundo conocimiento de las necesidades de los sectores”*

Carlos Esteban Portal  
Presidente





## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE AENOR INTERNACIONAL

El Consejo de Administración es el órgano encargado de dirigir, administrar, representar, supervisar y tomar decisiones sobre AENOR y el resto de las Sociedades del Grupo. El Consejo de Administración a febrero de 2022 está compuesto por 13 consejeros.

Entre los hechos relevantes ocurridos en el Consejo de Administración de AENOR Internacional, SAU cabe destacar el nombramiento de D. Rafael García Meiro como Consejero Delegado.

Miembro	Cargo
D. Carlos Esteban Portal	Presidente - Dominical
D. Antonio Garamendi Lecanda,	Vicepresidente - Independiente
D. Luis Atienza Serna	Consejero independiente
D. Alfredo Berges Valdecantos	Consejero dominical
D. Luis Cediel Blanco	Consejero dominical
D. José Ignacio Cortés Moreira	Consejero dominical
D. Álvaro Cuervo García	Consejero independiente
D. Juan Ramón Durán Puebla	Consejero dominical
D. Edmundo Fernández Puértolas	Consejero dominical
D. Rafael García Meiro	Consejero Delegado- Dominical
D. Segundo de Pablo Alonso	Consejero dominical
D. Luis Rodolfo Zabala	Consejero dominical
D. Alberto Francisco Zapatero Ochoa	Consejero dominical
D. Luis María Cazorla Prieto	Secretario no Consejero
D. Luis Cazorla Gonzalez-Serrano	Vicesecretario no Consejero

*“El Consejo es un órgano vivo, comprometido con las actividades de AENOR y sus líneas estratégicas”*

**Antonio Garamendi Lecanda**  
Vicepresidente

El Consejo de Administración mantuvo siete reuniones en el ejercicio 2021.

## COMISIÓN DE AUDITORÍA

Constituida en el seno del Consejo de Administración, está formada por un consejero independiente, D. Álvaro Cuervo García, y 4 consejeros dominicales, D. Juan Ramón Duran Puebla, D. José Ignacio Cortés Moreira, D. Luis Cediell Blanco, D. Luis Rodulfo Zabala. Ejerciendo de presidente, D. Juan Ramón Duran Puebla y actuando como Secretario D. Luis María Cazorla Prieto.

- La Comisión de auditoría tiene, entre otras, las siguientes funciones:
  - a. Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración.
  - b. Conocer las políticas fiscales aplicadas.
  - c. Supervisar, al menos anualmente, la eficacia del control interno de AENOR y los sistemas de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, para garantizar que los principales riesgos se identifican, gestionan y dan a conocer adecuadamente.
  - d. Supervisar la función de cumplimiento normativo del Grupo, que depende de la Comisión de Auditoría. A estos efectos, velará por la independencia y eficacia de dicha función, aprobará su plan anual de trabajo y recibirá información periódica sobre dichas actividades.

La Comisión de Auditoría ha mantenido dos reuniones en el ejercicio 2021.

## COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

Constituida por el Consejo de Administración como órgano asesor no ejecutivo, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones tiene, entre otras funciones, la evaluación y proposición al Consejo de todas aquellas cuestiones relativas al nombramiento, separación y retribución de Consejeros y altos directivos.

La CNR está formada por 2 consejeros independientes D. Luis Atienza Serna y D. Antonio Garamendi Lecanda, este último, ejerce de Presidente, y por 4 consejeros dominicales: D. Edmundo Fernández Puértolas, D. Alfredo Berges Valdecantos, D. Segundo de Pablo Alonso y D. Alberto Zapatero Ochoa. Actuando como Secretario D. Luis María Cazorla Prieto.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones ha mantenido cuatro reuniones en el ejercicio 2021.

## SOCIEDADES PARTICIPADAS

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

*“El compromiso con el buen gobierno corporativo es esencial para transmitir confianza a los stakeholders”*

**Luis Cazorla González-Serrano, Vicesecretario de Consejo de Administración  
(abril 2021)**

## COMISIÓN DE CERTIFICACIÓN Y COMITÉ DE IMPARCIALIDAD

En AENOR, contamos con dos órganos técnicos de evaluación de la conformidad en los que participan los grupos de interés de la compañía:

- **Comisión de Certificación:** su funcionamiento se regula a través del Reglamento de la Comisión de Certificación; sus funciones están relacionadas con la Evaluación de la Conformidad y, entre otras, aprobar los Reglamentos Generales de Evaluación de la Conformidad (certificación, inspección, verificación y validación), los Reglamentos de marcas, así como el Reglamento General de los Comités Técnicos de Certificación.
- **Comité de Imparcialidad:** su funcionamiento se encuentra regulado a través de su propio Reglamento; en él se encuentran representados los intereses de los diferentes sectores y esquemas en los que AENOR opera en evaluación de la conformidad. Sus funciones, entre otras, son las siguientes:
  - a. Ayudar a elaborar las políticas y los principios relativos a la imparcialidad de sus actividades de evaluación de la conformidad.
  - b. Asesorar sobre temas que afecten a la confianza en la evaluación de la conformidad, incluida la transparencia y la percepción del público.
  - c. Realizar una revisión periódica de la imparcialidad de los procesos de auditoría, certificación y toma de decisiones de AENOR.
  - d. Aprobar un informe periódico con los posibles conflictos de interés y las medidas propuestas para evitar su aparición, así como realizar el seguimiento y revisión de la implantación de los sistemas para salvaguardar la imparcialidad de AENOR.



### COMISIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Además, como parte del Grupo UNE contamos con una Comisión de Responsabilidad Social Corporativa (CRC) cuya finalidad es conocer, fomentar y orientar la política, objetivos y directrices de la Asociación Española de Normalización y de las sociedades del Grupo (Grupo UNE) en materia legal, en aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa y el blanqueo de capitales, la prevención del delito y la lucha contra el fraude.

Entre los vocales de la CRC se encuentran el Consejero Delegado de AENOR y los Directores Generales de CEIS y UNE.

Destacan entre sus funciones las siguientes:

- Propiciar la igualdad de oportunidades y la diversidad, la mejora de la conciliación de la vida personal y profesional
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones del Código Ético de la Asociación Española de Normalización y de las sociedades del Grupo.
- En su condición de órgano del Sistema Interno de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude, ejerce las funciones expresamente previstas en el Reglamento de desarrollo del Sistema interno de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude de la Asociación Española de Normalización y de las sociedades del Grupo.





Las mujeres representan el 44% de los miembros del Comité de Dirección

## CONSEJERO DELEGADO

Nuestro Consejero Delegado D. Rafael García Meiro, es el encargado de la gestión ordinaria. Es él quien hace de nexo entre el Consejo de Administración y el resto de la compañía.

## COMITÉ DE DIRECCIÓN

Está integrado por 9 directivos de las áreas más relevantes y estratégicas de la compañía que apoyan al Consejero Delegado, D. Rafael García Meiro, para la gestión del Grupo AENOR. A 31 de diciembre de 2021, cuatro de los miembros del Comité de Dirección son mujeres.

- Directora Corporativa de Personas y Organización, Susana Pedrero Villén.
- Director Corporativo de Finanzas y Control de Gestión, David de Pastors Pérez.
- Director Corporativo de Tecnologías de la Información y la Comunicación, Sergio García Cebolla.
- Directora Corporativa de Asesoría Jurídica, Carmen Morato García.
- Director Corporativo de Marca y Comunicación, Jesús Gómez-Salomé Villalón.
- Director de Marketing Estratégico y Producto, Javier Mejía Martí.
- Director de Servicios de Información Sectorial, Pablo Corrons Crespi.
- Directora de Campus AENOR y Proyectos Internacionales, Susana Lozano Godoy.
- Directora de Aseguramiento, Técnico y Calidad, Yolanda Villaseñor Sebastián.

Además, el CEO preside el Comité de Operaciones de Conformidad.





2

## Información ambiental



## 2. Información ambiental

Como organismo de certificación estamos acreditados por ENAC para evaluar los Sistemas de Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo implantados en las organizaciones y nuestro Código Ético, que tiene como principio el compromiso con la protección del medioambiente y el entorno. Esta acción se ve reforzada con el compromiso adquirido con los 10 principios del Pacto Mundial, de los cuales tres hacen referencia al compromiso de la organización con el medio ambiente:

- Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

En AENOR, tenemos como prioridad la integración de la dimensión ambiental en nuestra estrategia y en la toma de decisiones relacionadas con la inversión o las actividades que desarrollamos. Además, buscamos la compatibilidad entre rendimiento económico y desempeño ambiental con la puesta en marcha de procesos innovadores y ecoeficientes.

Durante el 2021, conforme al principio de precaución, paulatinamente se mejora nuestro sistema de recopilación de indicadores medioambientales del Grupo. En estos momentos, tenemos centralizado la recopilación de indicadores en una persona de Sede Central con la que colaboran las personas designadas en las distintas Sedes.

*“El capitalismo está en un proceso de evolución, en el que las empresas que son referencia avanzan hacia un equilibrio donde junto al legítimo interés de ánimo de lucro, se buscan otras finalidades extraeconómicas; propias del concepto de responsabilidad social. Así, la idea fundamental del capitalismo evolucionado es conciliar el interés económico con el interés social. Este concepto general se traduce en prestaciones sociales, en respeto al medio ambiente, respeto máximo a las leyes, transparencia y participación.*”

**Luís María Cazorla Prieto, Secretario del Consejo de Administración de AENOR (enero 2021)**



No hemos incurrido ningún incumplimiento legal en materia ambiental, ni hemos recibido expediente sancionador alguno en 2021. Contamos con un seguro de responsabilidad civil que responde ante los riesgos ambientales derivados de la contaminación accidental y repentina.

Conforme indican nuestras cuentas anuales del ejercicio 2021, dada la actividad a la que nos dedicamos, AENOR no tiene responsabilidades, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudiera ser significativa en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la misma.

En AENOR hemos identificado nuestros principales impactos ambientales y los consiguientes procedimientos de evaluación. Los impactos identificados son los siguientes:

- Consumo de energía
- Consumo de combustible
- Emisiones
- Consumo de agua
- Residuos
- Consumo de papel y tóner



## 2.1 Uso sostenible de los recursos

### 2.1.1 Agua y vertidos

El agua que consumimos procede de la red pública de abastecimiento. A continuación, se reporta el consumo anual de agua total y por número de personas de nuestra sede central y global.

AENOR España y Global*	2019 España	2019 Global	2020 España	2020 Global	2021 España	2021 Global
Consumo de agua (m3)	3.130	3.704	1.532	1.933	3.276	3.606
N.º de personas**	635	698	640	730	643	736
Consumo de agua (m3/ persona)	4,9	5,3	2,4	2,6	5,1	4,9

\* En la información global no se incluye información de Ecuador, Italia, México Polonia, Portugal, República Dominicana, Laboratorio y CCC porque no disponemos de la información de consumo del edificio en el que se ubica.

\*\* Número de personas ajustado al alcance de los datos reportados.

### 2.1.2 Energía

En 2021 se ha avanzado en la gestión de las medidas de reducción de consumos de energía, que ya se habían puesto en marcha anteriormente:

- La instalación de detectores de presencia.
- Control sobre la climatización en las sedes aptas.
- Actualización de equipos con mejor clasificación energética.





La siguiente tabla muestra el consumo eléctrico:

AENOR España y Global*	2019 España	2019 Global	2020 España	2020 Global	2021 España	2021 Global
Cantidad KW/h	818.082	1.128.104	743.396	777.934	739.071	792.471
N.º de personas**	631	785	670	815	678	830
KW/h por personas	1.296	1.437	1.109	955	1.090	955

\* Los datos de España no incluyen CCC, siendo objeto de incorporación en próximos ejercicios. En la información global no se incluye información de Polonia y República Dominicana porque no disponemos de la información de consumo.

\*\* Número de personas ajustado al alcance de los datos reportados.

Datos de consumo de energía de laboratorio:

AENOR Laboratorio	2019	2020	2021*
Consumo KW/h	206.592	220.884	164.151
N.º de ensayos realizados	138.387	124.410	153.515
KW/h por ensayos	1,5	1,8	1,1

\* En 2021 se han incrementado el número de ensayos y se ha reducido el consumo de energía que varía en función del tipo de ensayo realizado.



Consumimos combustible en los desplazamientos que realizamos para desarrollar nuestra actividad, entre las que se incluyen: inspecciones, auditorias, acciones comerciales, formaciones, etc. Para estos desplazamientos se utilizan normalmente vehículos de renting y vehículos particulares, de los que se derivan nuestro consumo de combustible. La siguiente tabla muestra nuestros datos de consumo de combustible:

AENOR España*	2019 España renting-privado	2020 España renting-privado	2021 España renting-privado
Combustible Litros	255.283	178.588	182.180

\* Los datos de España no incluyen CCC, siendo objeto de incorporación en próximos ejercicios.

Como muestra de nuestro compromiso contra el cambio climático, en 2021, hemos sustituido 156 vehículos de renting cambiando a combustibles menos contaminantes. Respecto al consumo en laboratorio, si bien se consumen pequeñas cantidades de gas butano para la realización de ensayos, el impacto ambiental derivado del mismo no se considera significativo y, por tanto, no se ha asociado un indicador.

En AENOR no utilizamos energías renovables porque las instalaciones en las que se encuentran nuestras oficinas y laboratorio son de alquiler.

### 2.1.3 Materias primas

El uso de papel se ha incrementado ligeramente con respecto a 2020 por el regreso la actividad en modalidad híbrida. Se mantiene un consumo reducido en

relación con los ejercicios en los que no se habían implementado medidas de reducción de uso de papel.

AENOR España*	2019 España	2020 España	2020 Global	2021 España	2021 Global
Papel (kg)	6.640	1.388	2.772	1.851	2.905

\* Los datos de España no incluyen CCC, siendo objeto de incorporación en próximos ejercicios.

En el Laboratorio al ser actividad esencial y haber mantenido la presencialidad en 2020, el consumo se mantiene en niveles similares.

AENOR Laboratorio	2020	2021
Papel (kg)	333	337



Una de las medidas más destacables que refleja nuestro compromiso con el uso responsable de las materias primas, es el consumo de papel FSC® procedente de bosques que se gestionan bajo criterios sociales, ambientales y económicos y que, pueden denominarse sostenibles. El sistema de certificación FSC asegura la sostenibilidad de fuentes de papel a largo plazo.

A continuación, se muestra los datos de consumo de tóner y cartuchos:

AENOR	2019		2020		2021	
	Central	Global	Central	Global	Central	Global
Unidades de tóner*	160	426	48	73	95	101

\* Los datos de España no incluyen CCC, siendo objeto de incorporación en próximos ejercicios

Los datos muestran el incremento de consumo con referencia a 2020 en el que la actividad presencial se redujo a un trimestre.

## 2.2 Residuos

En AENOR hemos reforzado el uso de las nuevas tecnologías colaborativas, 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:

- Numerosos cursos de formación se han impartido en su modalidad on-line; y
- en el campo de la evaluación de la conformidad, las auditorías e inspecciones se han realizado en remoto siempre que los esquemas de certificación lo han permitido y los clientes así lo han solicitado.

Nuestra sede central y espacios de office disponen de contenedores específicos para la recogida selectiva de residuos no peligrosos y la retirada selectiva de papel, envases y residuos orgánicos. Durante este ejercicio, manteniendo las medidas implantadas de Seguridad y Salud en el Trabajo, los office han permanecido clausurados por lo que no se han generado residuos.

No consideramos material en el marco de nuestra actividad las acciones para combatir el desperdicio alimentario, por ello, no se han realizado acciones para combatir este desperdicio.





Los residuos peligrosos proceden, principalmente, de nuestra actividad de laboratorio. Nuestro compromiso con la gestión de los recursos, en cumplimiento con la normativa aplicable, pasa por dos acciones principales. En primer lugar, el pago correspondiente por el canon de saneamiento y en segundo lugar, todos los residuos eléctricos y electrónicos, pilas, fluorescentes y equipos obsoletos son gestionados por el gestor autorizado.



<b>AENOR España y Global*</b>	2019 sede central España	2019 Global	2020 sede central España	2020 Global	2021 Sede central España	2021 Global
<b>Papel y cartón (kg)</b>	9.292	23.905	6.075	23.083,3	4.840	8.387
<b>RESIDUOS PELIGROSOS</b>						
<b>AENOR España y Global</b>	2019 sede central España	2019 Global	2020 sede central España	2020 Global	2021 Sede central España	2021 Global
<b>Tubos fluorescentes Luminarias y lámparas</b>	84,36	125	0	37,5	0	45,8
<b>RAEE (Kg de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos)</b>	699	827	458	480	553	607
<b>Unidades de tóner</b>	160	426	48	50	66	97

\* Los datos de España no incluyen CCC, siendo objeto de incorporación en próximos ejercicios

**AENOR Laboratorio RESIDUOS NO PELIGROSOS**

Generación de residuo por ensayo	2019	2020	2021
Residuos de Laboratorio (Kg)	6.271	6.014	4.656
N.º de Ensayos realizados	138.387	124.410	153.515
Kg de residuo/ensayo	0,045	0,048	0,03



**RESIDUOS NO PELIGROSOS**

AENOR Laboratorio	2019	2020	2021
Envase vidrio no peligroso	295	666	823
Envase de plástico no peligrosos	145	237	10

**RESIDUOS PELIGROSOS**

AENOR Laboratorio	2019	2020	2021
Líquidos acuosos de limpieza	1.951	2000	1824
Disolvente no halogenado	801	706	771
Reactivos laboratorio	216	182	197
Envases vidrio peligroso	1.681	850	0
Aceites minerales no clorados de motor	47	44	105
Envases plásticos contaminados	964	978	740
Disolvente halogenado	161	162	126
RAEE	0	2	60
Aerosoles vacíos contaminados	0	0	0



## 2.3 Emisiones y Cambio Climático

La reducción del impacto ambiental forma parte de nuestros objetivos de mejora.

Las emisiones más significativas de nuestra actividad provienen de desplazamientos necesarios para el desarrollo de esta, no produciéndose emisiones significativas de contaminación acústica y lumínica.

Las emisiones ocasionales que se producen en el laboratorio no están sujetas a inventario, puesto que no están clasificadas como peligrosas ni suponen focos de contaminación, de acuerdo con el Organismo de Control Autorizado.

Hemos calculado nuestra huella de carbono y el alcance 1 y 2 de nuestras emisiones a través de la herramienta del Ministerio de Transición Ecológica (\*):

- Emisiones directas procedentes del uso de vehículos.
- Emisiones indirectas por consumo de energía.

AENOR (Tn CO2 eq)**	2020	2021
Emisiones directas de GEI (alcance 1) (derivadas de vehículos)	479,69	489,34
Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) (derivadas del consumo de energía)	185,85	184,77
<b>Emisiones totales (alcance 1+2)</b>	<b>665,54</b>	<b>674,10</b>

(\*) Recalculado la huella de carbono 2020 tras actualización de la herramienta del Ministerio de Transición Ecológica con posterioridad a marzo de 2021

\*\* \* Los datos de España no incluyen CCC, siendo objeto de incorporación en próximos ejercicios

## 2.4 Protección de la biodiversidad

Debido a la naturaleza de nuestro negocio, no se considera este tema como material. Adicionalmente, no se han identificado riesgos sobre la biodiversidad, por lo que no se estima necesario tomar medidas.

## 2.5 Contribución de AENOR en el ámbito del medio ambiente

Conscientes de la importancia de la protección y compromiso de las organizaciones con el medioambiente en AENOR contribuimos, con nuestras soluciones en evaluación de la conformidad, formación y distribución de estándares a la protección del medio ambiente y la diversidad.

Las certificaciones que emitimos suponen una diferenciación competitiva para las organizaciones y una garantía de confianza para el consumidor. Así, bajo la **Agrupación "Sostenibilidad Ambiental"** tenemos las certificaciones que reconocen buenas prácticas hacia el entorno; desde las más consolidadas como ISO 14001 a otras de más reciente demanda, ofreciendo como soluciones las siguientes plataformas de confianza:

- Descarbonizar la actividad empresarial: huella de carbono y verificación de gases de efecto invernadero.
- Emplear residuos como recursos: Residuo cero y desperdicio alimentario cero.
- Circularizar los plásticos: plásticos OCS y plástico reciclado.

En formación destacamos también el curso de la norma ISO 13064 Gases de efecto invernadero y la venta de la misma.







### 2.5.1 Plataforma de Confianza “Descarbonizar la actividad empresarial”

En AENOR contamos con una serie de soluciones para la gestión de la huella carbono: normas, certificaciones y formaciones que permiten a las organizaciones acreditar su compromiso con el cambio climático, la reducción de las emisiones y la minimización de su impacto ambiental.

Soluciones de Certificación	Normas	2021
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ISO 14064</b> Huella de carbono de organizaciones (GHG Protocol y especificaciones sectoriales)</li> <li>- <b>ISO 14067</b> Huella de carbono de producto (GHG Protocol, PAS 2050 y especificaciones sectoriales)</li> <li>- <b>EU ETS</b> Verificación de emisiones de GEI - <b>Asignación gratuita derechos de emisión de gases de efecto invernadero. GEI</b></li> <li>- Soluciones sectoriales (ACA, Gases Refrigerantes y CORSIA)</li> <li>- RENE (México)</li> <li>- Programa Huella de carbono Chile</li> <li>- Programa Huella de carbono Perú</li> <li>- Registro de huella de carbono del Ministerio de Transición Ecológica (MITECO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>UNE-EN ISO 14064-1-2019:</b> Gases de Efecto Invernadero. Parte 1: especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación e informe de emisiones de gases de efecto invernadero.</li> <li>- <b>UNE ISO 14064-2:</b> 2019 Gases de Efecto Invernadero. Parte 2: especificación con orientación, a nivel de proyecto, para la cuantificación, seguimiento e informe de reducción de emisiones.</li> <li>- <b>UNE-EN ISO 14067:</b> 2019. Gases de efecto invernadero. Huella de carbono de productos. Requisitos y directrices para la cuantificación.</li> <li>- <b>UNE-ISO 14080:2019.</b> Gestión de gases de efecto invernadero y actividades relacionadas.</li> </ul>	<p><b>Curso: Cálculo y gestión de la Huella de Carbono</b></p> <p>Los cursos se imparten en una plataforma de teleformación con presencia simultánea de profesor y alumnos interactuando en el Aula Virtual durante toda la formación.</p>



## 2.5.2 Plataforma de Confianza “Emplear Residuos como Recursos”

En esta categoría se incluyen nuestras soluciones como nuestro [nuevo modelo de certificación de la Estrategia Empresarial de Economía Circular](#) que facilita a las organizaciones una referencia de certificación para determinar la relevancia de los aspectos sobre economía circular a abordar, permitiendo así emprender el camino, y determinar a qué principios de economía circular se contribuye.

### 2.5.2.1 Soluciones de AENOR y nuevo modelo de certificación de la Estrategia Empresarial de Economía Circular

Ante los retos que se le presentan a las empresas para decidir qué ámbitos de la economía circular son los prioritarios para cada una, en AENOR hemos desarrollado el Modelo de gestión de la estrategia de economía circular que facilita a las organizaciones una referencia de certificación para determinar la relevancia de los aspectos sobre economía circular a abordar, permitiendo así emprender el camino, y determinar a qué principios internacionales de economía circular se contribuye.

Desde el año 2015, AENOR ha desarrollado distintas soluciones de certificación que ayudan a las organizaciones a emprender acciones concretas, tanto en el ámbito de la prevención/innovación, como en el ámbito de la gestión de los recursos.

Las administraciones y otros agentes sociales han lanzado un importante mensaje, y es que para la obtención de fondos para la recuperación postcovid se deberá demostrar que se han incorporado criterios de sostenibilidad en las estrategias empresariales y/o en los productos y servicios prestados, tales como la neutralidad del carbono y, en particular, la economía circular.



Los pilares del Modelo AENOR de certificación de la Estrategia de Economía Circular son los siguientes:

- Modelo basado en la gestión empresarial, bajo la premisa de mejora continua.
- Identificar prioridades, con información interna y de los stakeholders.
- Decidir las acciones a realizar.
- Establecer cómo estas acciones contribuyen a los principios de Economía Circular.
- Demostrar, con la Declaración de verificación, que dichas acciones y logros cumplen con estos principios.



**Curso:**

La Economía Circular, oportunidades y estrategia

**Normas:**

**UNE-EN ISO 14064-1:2019:** Gases de efecto invernadero. Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero. (ISO 14064-1:2018).

**UNE 53972:2020:** Plásticos. Materiales de Polipropileno (PP) reciclado. Características y tipología.

**UNE-EN 45555:2020:** Métodos generales para la evaluación de la reciclabilidad y la valorizabilidad de los productos relacionados con la energía.

**UNE-EN ISO 14067:2019:** Gases de efecto invernadero. Huella de carbono de productos. Requisitos y directrices para la cuantificación. (ISO 14067:2018).

**UNE-EN 45557:2021:** Método general para la evaluación de la proporción de contenido de material reciclado en los productos relacionados con la energía.

**UNE-EN 45553:2021:** Método general para la evaluación de la capacidad de prefabricación de los productos relacionados con la energía.

**UNE-EN 45552:2021:** Método general para la evaluación de la durabilidad de los productos relacionados con la energía.

Guía práctica para implementar la economía circular en las pymes

### 2.5.2.2 Modelo AENOR de Residuo Cero

La **certificación Residuo Cero** se enmarca en la línea de actuaciones de la OCDE, PNUMA, G20, PEMAR, 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 residuos que generan, dentro del alcance definido, evitando que tengan como destino final la eliminación en vertedero.

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

### 2.5.2.3 Certificación AENOR Desperdicio Alimentario Cero

El desperdicio de alimentos es una problemática mundial que, además de consecuencias ambientales, sociales y económicas, tiene un gran componente ético, ya que el 9% de la población mundial padece hambre.

Así, las organizaciones y agentes pertenecientes a la cadena agroalimentaria necesitan poner en valor los programas que vienen llevando a cabo para prevenir y reducir el desperdicio de comida.

Gestión de recursos para evitar el desperdicio de alimentos.

En respuesta a esta necesidad, dentro de su plataforma de confianza “Combatir el Desperdicio Alimentario AENOR ofrece la nueva solución Certificación del Modelo AENOR Desperdicio Alimentario Cero, que ayudará a las organizaciones a:

- Transmitir confianza a clientes y consumidores sobre su compromiso y gestión del desperdicio de alimentos a través de una marca reconocida como la marca AENOR.
- Cuantificar el desperdicio, establecer metas concretas para su prevención y minimización y evaluar la efectividad de su gestión, consiguiendo así aumentar la eficiencia de su sistema productivo y mejorar los costes.
- Alinear sus objetivos con las estrategias europeas de economía circular.
- Contribuir al cumplimiento de los ODS, como el ODS 12 “Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles”, cuya tercera meta exige reducir a la mitad los residuos alimenticios mundiales per cápita a nivel minorista y de consumo, así como reducir las pérdidas de alimentos a lo largo de las cadenas productivas y de suministro en 2030.



### 2.5.3. Plataforma de Confianza “Circularizar los Plásticos”



Las certificaciones de la Trazabilidad del Plástico Reciclado y del Contenido en Plástico Reciclado, junto con el modelo de certificación Operation Clean Sweep, se incluyen en la Plataforma de Confianza: “Circularizar los plásticos”, que ofrece soluciones que facilitan a las empresas de este sector una evolución hacia modelos más sostenibles.

#### 2.5.3.1. Certificación de la trazabilidad del residuo en el proceso de reciclado de plástico

AENOR ha sido acreditada por la **Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)** según la norma **UNE-EN 15343** para sus esquemas de certificación de la Trazabilidad del Plástico Reciclado y de la certificación del Contenido en Plástico Reciclado.

Esta acreditación supone que el certificado de Contenido en Plástico Reciclado podrá ser utilizado por los clientes de AENOR para beneficiarse de las ventajas fiscales previstas en el proyecto de Ley de Residuos y Suelos Contaminados, que propone la fijación de un impuesto especial sobre los envases de plástico no reutilizables, siendo posible la reducción o eliminación de dicha tasa mediante la presentación de un certificado debidamente acreditado por ENAC.

Asimismo, la acreditación para la certificación de la Trazabilidad del Plástico Reciclado aportará al mercado una solución rigurosa e independiente que incidirá en el análisis del origen de los residuos plásticos, y su proceso de transformación en materiales reciclados, debidamente caracterizados, que facilitará su reincorporación a la cadena de valor de los plásticos mediante su utilización en nuevas aplicaciones.



El certificado de contenido en plástico reciclado de AENOR permite a las empresas beneficiarse de las ventajas fiscales previstas en el proyecto de Ley de Residuos y Suelos Contaminados, reduciendo o eliminando la tasa especial sobre los envases de plástico no reutilizables.



### 2.5.3.2 OCS Europe Certification Scheme

**Operation Clean Sweep® (OCS)** es un programa voluntario, propiedad de **PLASTICS (Plastics Industry Association)** y de **American Chemical Council**, pensado para evitar que la granza (pellets o microplásticos primarios) vayan a parar al mar y cuyo titular de la licencia en España es la **Asociación Española de Industriales de Plásticos (ANAIP)**. Consiste en impulsar el uso de buenas prácticas de limpieza y control de granza en todas las operaciones en las que se manipule granza de plástico, para minimizar las fugas al medio ambiente.



Las organizaciones al adherirse al programa y solicitar la **certificación de AENOR** se someten a una auditoría en la que se verifica el grado de cumplimiento de seis medidas principales:

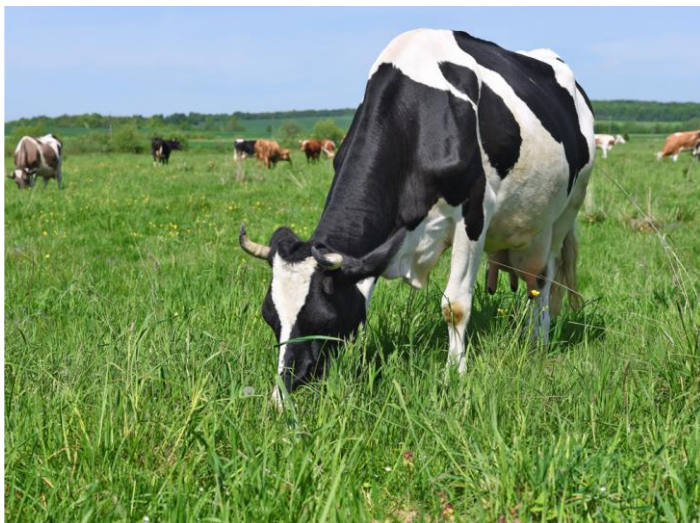
Hacer del objetivo cero pérdidas de granza una prioridad.

- Realizar un análisis de riesgos, que localice los puntos críticos de posible pérdida de granza en todas las etapas de la actividad que desarrolle la organización.
- Implementar las mejoras necesarias en las instalaciones y los equipos atendiendo a la evaluación anterior, facilitando los equipos necesarios para su correcta implantación.
- Definir unos indicadores medibles, que permitan cuantificar las pérdidas evitadas y evaluar la mejora tras la aplicación de las medidas implantadas.
- Formar y sensibilizar a las personas con el compromiso adquirido por la empresa y crear sentido de la responsabilidad, comunicando al personal su papel decisivo en el cumplimiento del objetivo.
- Difundir al resto de los miembros de la cadena de valor de los plásticos el compromiso adquirido con la adhesión al esquema OCS y fomentar su generalización en el sector.

En la actualidad, AENOR ha concedido el certificado OCS a organizaciones representativas de los sectores incluidos en la cadena de valor de los plásticos, productores de materia prima, transportistas, unidades de lavado de silos de transporte, centros logísticos y transformadores de plásticos.



## 2.5.4. Seguridad Alimentaria



Todas aquellas empresas que participan en la cadena alimentaria tienen un aliado en AENOR.

AENOR ha desarrollado un amplio catálogo de certificaciones que contribuyen a despertar confianza entre los distintos agentes del sector

alimentario, como respuesta a las cada vez mayores exigencias de los consumidores con relación a la calidad y seguridad alimentaria.

**Cualquier empresa que quiera ser competitiva y, sobre todo, quiera introducir sus productos en ciertos mercados, necesita la garantía de una entidad de certificación de prestigio como AENOR.**

Entre las certificaciones que ofrece AENOR destacan el **Certificado de Seguridad Alimentaria ISO 22000**, que constituye una eficaz herramienta para la gestión de la inocuidad de los alimentos por parte de todo tipo de organizaciones de la cadena alimentaria y todas las certificaciones de los principales esquemas privados demandados **por la distribución europea como BRC, IFS, BRC-Packaging, FSSC 22000 o GLOBALGAP**, entre otros.

Por otro lado cada vez existe una mayor demanda en obtener una garantía de ciertas características de Calidad y/o Seguridad Alimentaria de interés para el consumidor, en este sentido caben destacar las certificaciones de Bienestar Animal o las certificaciones FACE o ELS para productos sin gluten. AENOR ofrece la oportunidad de obtener junto a las certificaciones de BRC, IFS, ISO 22000, FSSC 22000 o IOP, los certificados de APPCC y/o GMP en base al Codex Alimentarius.

**AENOR Laboratorio**, desde la experiencia, rigor y fiabilidad, viene desarrollando desde hace 10 años **análisis alimentarios en los campos físico-químico, microbiológico y sensorial** para las principales empresas del sector alimentario.

AENOR tiene disponible en este ámbito el **Máster en Sistemas de Gestión de Empresas del Sector Agroalimentario** y Normas como la **ISO 22000:2018 para la gestión de la seguridad alimentaria**.

### 2.5.5. AENOR Project Trust



AENOR Project Trust es un conjunto de soluciones que facilitan y colocan los proyectos de las empresas en las mejores condiciones para acceder a los fondos de financiación. Para conseguirlo ofrece a las empresas certificaciones, la formación y apoyo de especialistas para que sus proyectos estén en las mejores condiciones para obtener los fondos que soliciten.

AENOR Project Trust ofrece, por un lado, una nueva certificación específica y, por otro lado, un conjunto de certificaciones ampliamente reconocidas, que tocan aspectos como los ambientales (ODS, huella de carbono,...), gestión de los datos o igualdad de género, entre otros.

#### Principales soluciones que respaldan los proyectos

- ISO 50001 Gestión Energética
- ISO 14006 Ecodiseño
- ISO 14001 Gestión Ambiental
- Residuo Cero
- ISO/IEC 27001 Seguridad de la Información
- ISO 27701 Privacidad de la Información
- ISO 9001 Gestión de la Calidad
- ISO 45001 Seguridad y Salud Laboral en el Trabajo
- Certificación transversal para la Industria 4.0  
Sistema de Gestión para la Digitalización –  
Especificación UNE 060/061 (Solicita info)
- Sistemas de Gestión de la Igualdad de Género
- Sistemas de Gestión de la Igualdad  
Retributiva de Género

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno es una gran oportunidad para las empresas españolas. Los fondos europeos impulsados por la Comisión Europea para la recuperación Next Generation EU vienen a ayudar a superar los efectos de la pandemia, sobre la bases necesarias para marcar una competitividad a largo plazo. Ahora, hemos creado AENOR Project Trust para, en un contexto como el actual que exige recuperación y reactivación de la economía, apoyar a las organizaciones que necesitan generar confianza en los proyectos que presenten al Plan.

Certificación específica “Proyecto de Contribución a la Recuperación”: La nueva certificación específica respalda el alineamiento de proyectos concretos con el Plan de Transformación, Recuperación y Resiliencia lanzado por el Gobierno de España para acceder a los fondos Next Generation EU y fortalece la capacidad de generación de confianza de proyectos, ante los evaluadores de los mismos.

Dentro de los recursos de AENOR Project Trust, hemos incluido dos cursos, uno sobre [Gestión de ayudas europeas](#), una formación para identificar los ejes prioritarios para el desarrollo de los proyectos y los mecanismos para acceder a las ayudas, y otro sobre [Cómo formular con éxito proyectos para subvenciones Next Generation](#) con las claves para entender cómo funciona el mecanismo de subvenciones y plantear proyectos de valor para que puedan ser financiados.





3

Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

### 3. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

#### 3.1 Empleo

Nuestro personal es el activo más importante que tenemos. Por ello, creemos y apostamos por un empleo estable y de calidad, basado en la mejora continua, la competitividad y la promoción interna. El empleo de calidad, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, el rechazo al acoso y el respeto a la diversidad son cuestiones claves en el desarrollo de nuestra actividad. Estos valores refuerzan nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial 3, 4, 5 y 8.



El compromiso que tenemos con la estabilidad laboral y de calidad de nuestras personas se recoge en las siguientes políticas:

- Política de Captación de Talento
- Política de Compensación y Beneficio
- Política de Desarrollo y Formación
- Política de Seguridad y Salud laboral



*“En una empresa, y más si cabe en aquellas que tienen un número significativo de personas involucradas en su funcionamiento, es fundamental una gestión profesional de los recursos humanos, vitales para el buen hacer de la compañía”.*

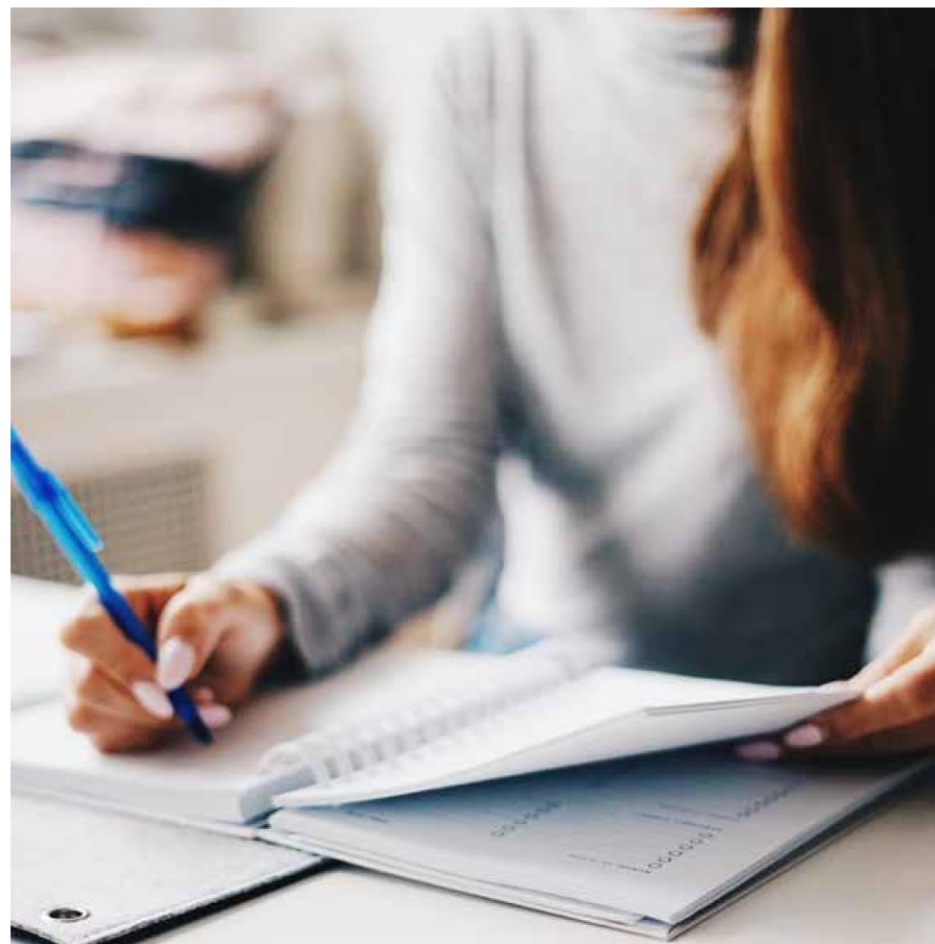
Segundo de Pablo, Consejero de AENOR (marzo 2021)



### Distribución por número, género y geografía

La siguiente tabla muestra la distribución del personal en España y por otras zonas donde tenemos presencia dividido, a su vez, por género:

Distribución personas por geografía y género		2019	2020	2021
Global	M	426	433	461
	H	362	385	379
	<b>T</b>	<b>788</b>	<b>818</b>	<b>840</b>
España	M	367	377	386
	H	299	293	300
	<b>T</b>	<b>666</b>	<b>670</b>	<b>686</b>
Otras sociedades	M	15	16	16
	H	4	3	4
Europa	<b>T</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>20</b>
Sociedades Latinoamérica	M	42	40	59
	H	61	89	75
	<b>T</b>	<b>103</b>	<b>129</b>	<b>134</b>





En 2021 hemos crecido un 2,7%. El 56% de las altas han sido de hombres y el 44% de mujeres. El 36% de los movimientos de alta han sido en LATAM y el 64% han sido en España. La plantilla media en 2021 ha sido de 848 personas.



En la siguiente tabla se muestra la distribución de la plantilla por género y distribución geográfica por país.

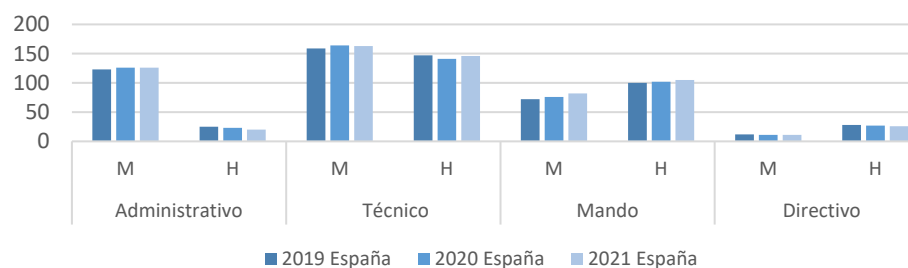
Personas por país		2019	2020	2021
España	M	367	377	386
	H	299	293	300
	<b>T</b>	<b>666</b>	<b>670</b>	<b>686</b>
Chile	M	8	9	10
	H	9	9	9
	<b>T</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>
Ecuador	M	5	5	7
	H	5	4	1
	<b>T</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>
Italia	M	8	8	8
	H	3	3	3
	<b>T</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>
México	M	5	5	10
	H	22	22	21
	<b>T</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>31</b>
Perú	M	20	20	23
	H	18	18	41
	<b>T</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>64</b>
Brasil	M	1	1	1
	H	0	0	0
	<b>T</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Portugal	M	7	7	8
	H	1	1	1
	<b>T</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
República Dominicana	M	2	2	3
	H	1	1	1
	<b>T</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
El Salvador	M	1	1	5
	H	6	6	2
	<b>T</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>



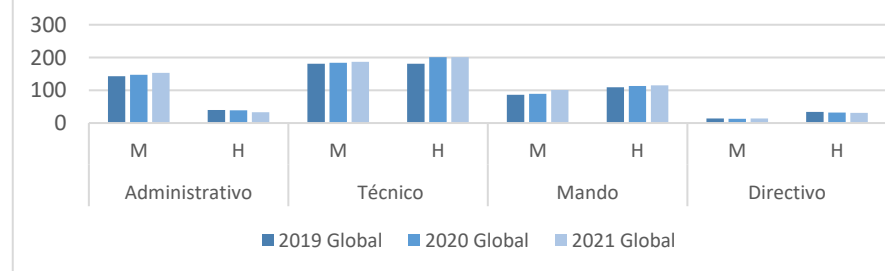
## DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL, GÉNERO

Distribución por clasificación y género	2019 España	2019 Global	2020 España	2020 Global	2021 España	2021 Global	
Administrativo	M	123	143	126	147	154	
	H	25	40	23	39	32	
	<b>T</b>	<b>148</b>	<b>183</b>	<b>149</b>	<b>186</b>	<b>146</b>	<b>186</b>
Técnico	M	159	181	164	184	191	
	H	147	181	141	201	146	199
	<b>T</b>	<b>306</b>	<b>362</b>	<b>305</b>	<b>385</b>	<b>312</b>	<b>390</b>
Mando	M	72	86	76	89	102	
	H	100	109	102	113	109	118
	<b>T</b>	<b>172</b>	<b>195</b>	<b>178</b>	<b>202</b>	<b>192</b>	<b>220</b>
Directivo	M	12	14	11	13	14	
	H	28	34	27	32	25	30
	<b>T</b>	<b>40</b>	<b>48</b>	<b>38</b>	<b>45</b>	<b>36</b>	<b>44</b>

Género y categoría profesional España



Género y categoría profesional Global

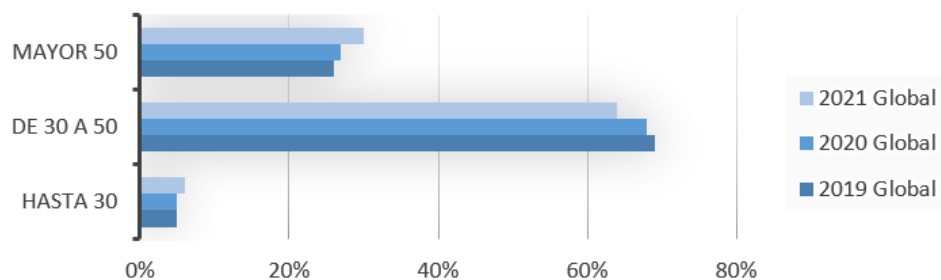


A continuación, mostramos la distribución de la plantilla por grupo de edad y diferenciando dos zonas (España y Global).

Otros indicadores de Diversidad	2019 España	2019 Global	2020 España	2020 Global	2021 España	2021 Global
<b>Empleados con discapacidad</b>						
Diversidad generacional <30	27	39	21	38	27	50
Diversidad generacional 30-50	453	544	451	557	431	534
Diversidad generacional >50	185	205	198	223	228	256

En AENOR apostamos por el empleo de calidad por eso más del 95% de los contratos en España son indefinidos.

## Evolución edad: empleados global



## DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL, GÉNERO Y TIPO DE CONTRATO

La siguiente tabla muestra la distribución de la plantilla correspondiente a España y a AENOR global por tipo de contrato y categoría profesional.

Distribución		2019	2019	2020	2020	2021	2021	
		España	Global	España	Global	España	Global	
		a	l	a	l	a	Global	
Administrativo	Temporal	M	4	4	2	4	1	3
		H	1	2	1	3	0	4
		T	5	6	3	7	1	7
	Indefinido	M	119	138	124	143	125	151
		H	24	39	22	36	20	28
		T	143	177	146	179	145	179
Técnico	Temporal	M	4	7	4	6	4	7
		H	6	7	3	27	1	26
		T	10	14	7	33	5	33
	Indefinido	M	157	174	160	178	162	184
		H	139	174	138	174	145	173
		T	296	348	298	352	307	357
Mando intermedio	Temporal	M	0	1	1	1	0	1
		H	1	1	1	1	0	0
		T	1	2	2	2	0	1
	Indefinido	M	72	85	75	88	83	101
		H	99	108	101	112	109	118
		T	171	193	176	200	192	219
Equipo directivo	Temporal	M	0	0	0	0	0	0
		H	0	0	0	0	0	0
		T	0	0	0	0	0	0
	Indefinido	M	12	14	11	13	11	14
		H	21	34	27	32	25	30
		T	33	48	38	45	36	44



Distribución		2019	2019	2020	2020	2021	2021	
		España	Global	España	Global	España	Global	
Administrativo	Parcial	M	4	4	3	4	3	4
		H	1	1	1	1	0	0
		T	5	5	4	5	3	4
Técnico	Parcial	M	3	3	3	3	2	2
		H	2	2	3	3	1	1
		T	5	5	6	6	3	3
Mando intermedio	Parcial	M	0	0	1	1	2	2
		H	1	1	1	1	3	3
		T	1	1	2	2	5	5
Equipo directivo	Parcial	M	0	0	0	0	1	1
		H	0	0	0	0	0	0
		T	0	0	0	0	1	1





## DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL, DESPIDO, GÉNERO Y EDAD

La siguiente tabla muestra el número de despidos divididos por categoría profesional y género, así como la tasa de rotación en AENOR Global y España:

Distribución despidos		2019	2019	2020	2020	2021	2021
		España	Global	España	Global	España	Global
Administrativo	M	1	1	0	0	3	6
	H	0	1	3	3	2	2
	<b>T</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
Técnico	M	1	2	3	4	7	8
	H	0	2	2	3	4	4
	<b>T</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
Mando Intermedio	M	2	5	1	2	4	5
	H	2	4	2	2	3	3
	<b>T</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
Directivo	M	1	1	1	1	1	1
	H	0	0	1	2	4	4
	<b>T</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
Totales	M	5	9	5	7	15	20
	H	2	7	8	10	13	13
	<b>T</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>33</b>
Tasa de rotación*		3,0%	4,0%	3,2%	3,9%	4%	4%

\*Tasa de rotación: despidos/nº promedio de plantilla x 100

A continuación, se muestra la distribución de despidos por grupo de edad en AENOR España y AENOR Global:

Distribución por edad	2020	2020	2021	2021
	España	Global	España	Global
hasta 30	0	2	2	2
de 30 a 50	7	10	17	21
mayor 50	6	5	9	10



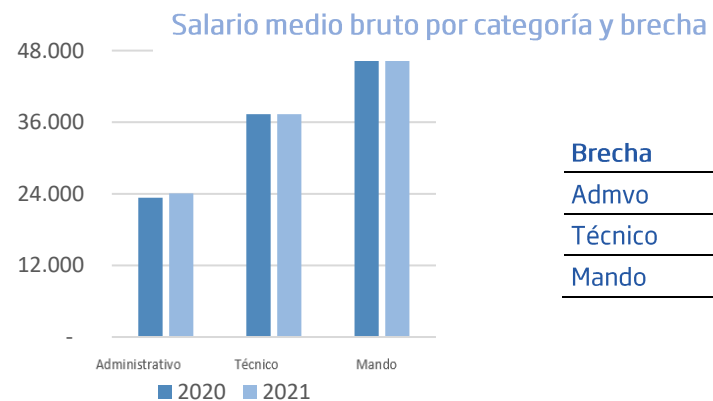
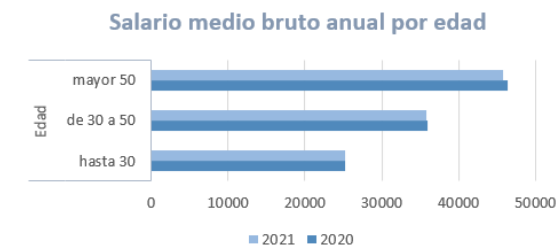
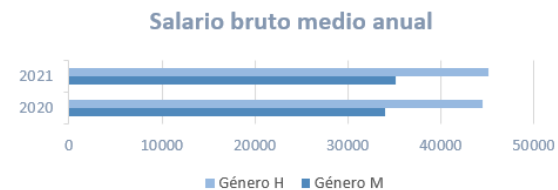
**REMUNERACIONES**

En cuanto a las dietas y remuneraciones del Consejo de Administración detalle sobre las mismas se encuentran en las Cuentas Anuales 2021.



En 2021 la remuneración bruta media de los directivos es de 68.057€ para mujeres y 71.404€ en el caso de los hombres.

Los siguientes gráficos muestran remuneraciones medias en España.



Brecha	2021
Admvo	-0,9%
Técnico	12,6%
Mando	3,1%

## 3.2 Organización del trabajo

Los horarios laborales y las medidas de conciliación, aplicables a todo el personal de AENOR, se recogen en el Manual del Empleado, accesible a todas las personas de la organización.

La organización del tiempo de trabajo se establece de acorde a las siguientes medidas:

1. Horario laboral flexible de lunes a jueves en invierno con jornada continuada los viernes
2. Horario intensivo los meses de verano.
3. Flexibilidad en la hora de entrada y salida
4. 22 días laborables al año más 3 días extra

El sistema de gestión de presencia se realiza mediante el fichaje en la aplicación Portal del empleado y una app móvil, disponible para los empleados, que permite también gestionar ausencias y justificaciones de las mismas. Dicho sistema de control horario cumple con los requisitos establecidos por la legislación española vigente, así como con la Política de Registro y Control de la Jornada de AENOR. A mediados de 2021 se ha cambiado la aplicación.

Además, a fin de garantizar una organización del trabajo que ayude a nuestro personal a adaptarse a los nuevos tiempos derivados de la COVID-19 y a conciliar su vida profesional y familiar, en AENOR contamos con medidas específicas de teletrabajo y conciliación.

En 2021 se ha trabajado en la elaboración de una Política de desconexión digital que tiene como objeto garantizar los derechos de las personas trabajadoras a la desconexión digital y a preservar el tiempo de descanso una vez finalizada la jornada laboral, alcanzando un equilibrio que favorezca y proteja una perspectiva integral de la salud, disminuyendo, entre otras, la fatiga tecnológica o el estrés, y mejorando, de esta manera, el clima laboral y la calidad del trabajo.



## TELETRABAJO

El III Plan de Igualdad y el Manual del Empleado señalan las circunstancias en las que nuestro personal puede realizar su trabajo en remoto, combinándolo con el presencial. Más del 90% de la plantilla disfruta de las medidas de teletrabajo.

Desde el comienzo de la pandemia de COVID-19 hemos adoptado nuestras medidas de trabajo en remoto adaptándonos a las necesidades de nuestros personas y clientes. En 2020 creamos una fórmula que se ha mantenido en 2021 para realizar auditorías, siempre que sea posible, en remoto, así como para desarrollar la actividad profesional del personal.

A fin de garantizar las buenas prácticas del trabajo en remoto en AENOR:

1. Contamos con una sección específica en nuestro Decálogo de Buenas Prácticas relativo al teletrabajo: "Cómo trabajar en remoto" El cuál está disponible en la intranet para todo el personal de AENOR.
2. Dotamos a nuestro personal del material necesario para poder realizar su actividad en remoto de una manera adecuada y eficaz.



## CONCILIACIÓN

*“La finalidad de una organización marca su rumbo para lograr conciliar interés económico y social”*

**Luis María Cazorla Prieto, Secretario del Consejo de Administración de AENOR (Enero, 2021)**

En AENOR estamos comprometidos con la conciliación de la vida profesional y familiar de nuestras personas, por ello contamos con un Plan de Conciliación, AENORConcilia, donde se agrupan las medidas llevadas a cabo, que son de aplicación para todas las personas que forman parte de AENOR. Las medidas de conciliación incluyen aspectos relativos a la calidad de las personas, la flexibilidad, el apoyo a las familias, el desarrollo profesional y personal, la igualdad de oportunidades para todas las personas y el liderazgo.

A continuación, indicamos los beneficios sociales y complementos de los que disfruta el personal de AENOR.

### Beneficios sociales:

**Plan de Compensación Flexible** que permite destinar parte de la retribución bruta a adquisición de bienes y servicios (seguros de salud, vale guardería, transporte, formación y comida), al que puede acogerse el personal con contrato indefinido. Se benefician de este Plan 716 personas.

### Complementos a la nómina:

- Las bajas médicas se complementan hasta el 100% del salario.
- Acceso a ventajas comerciales negociadas para las personas.
- Condiciones bancarias ventajosas para las personas de AENOR con varias entidades bancarias.

## Desarrollo personal y profesional:

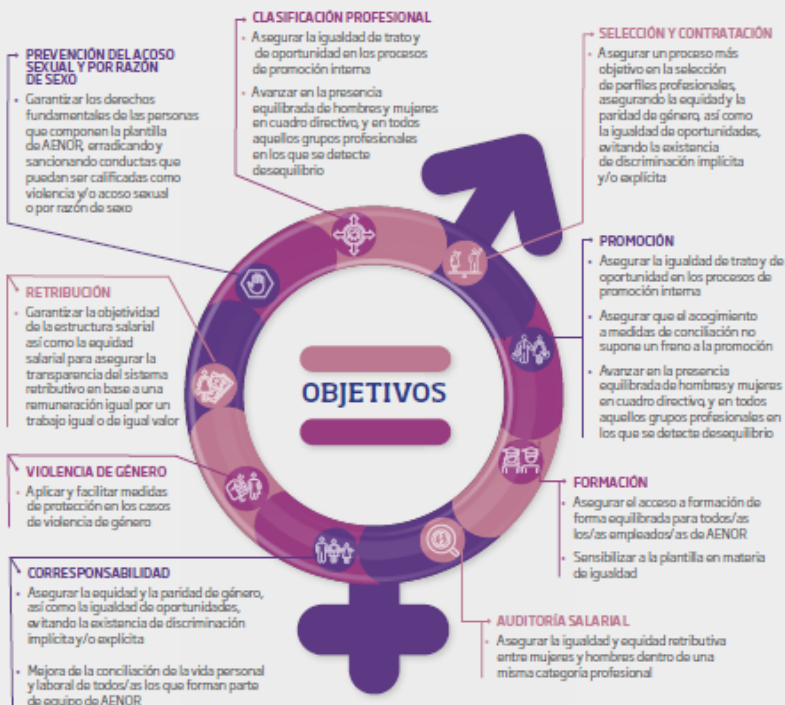
En AENOR apostamos por el desarrollo profesional y personal de nuestro personal, por ello contamos con una serie de herramientas que favorecen su crecimiento en ambos sentidos:



- **Voluntariado Corporativo:** nuestras personas pueden colaborar en acciones sociales.
- **Planes de Carrera:** en AENOR apostamos por el desarrollo personal de nuestras personas y, por ello, ponemos a su disposición facilidades para asistir a foros, jornadas, seminarios y conferencias vinculados a su actividad. Además, nuestro personal tiene la posibilidad de moverse interna y geográficamente para cambiar de puesto de trabajo.
- **Formación para la empleabilidad:** a través de nuestro Plan de Formación anual. Además, subvencionamos el 100% de las clases de idiomas para aquellos profesionales que lo necesiten para desarrollar su trabajo.
- **Promoción interna:** las vacantes se publican en la intranet para que cualquier persona pueda postularse como candidato a las mismas. En la medida de lo posible, se prioriza la contratación de personal interno.



### III PLAN DE IGUALDAD DE AENOR



comisionigualdad@aenor.com • COMISIÓN DE IGUALDAD

#### ¡NOVEDADES DEL III PLAN DE IGUALDAD!

Se permitirá el teletrabajo a las personas que lo soliciten argumentando una situación concreta y de carácter temporal (enfermedades de familiares días no lectivos y gestiones personales urgentes).

Ampliar el periodo de reducción por guarda legal hasta los 13 años del menor (1 año más de lo establecido por Ley).

Para mayor conciliación ampliamos la flexibilidad horaria de entrada de 1 hora a 1,5 h. (De 7.30 a 9.00 h) para toda la plantilla.

Licencia sin sueldo: se podrá solicitar menos de 15 días, una vez al año y autorizado por su responsable. Durante esos días la empresa sigue manteniendo la cotización.

Las personas trabajadoras dispondrán de 1 día más de libre disposición retribuido para conciliación. La solicitud seguirá el mismo flujo que el resto de ausencias.

Facilitar a las víctimas de violencia de género la adaptación de su jornada o el cambio de turno.

Establecer una licencia retribuida de 7 días, cuando la víctima de violencia de género solicite el traslado de centro que implique cambio de domicilio.

## IGUALDAD

En 2021 AENOR presentó su III Plan de Igualdad, tratado en el seno de su Comisión de Igualdad. La Comisión está compuesta por 6 representantes de la parte empresarial y el mismo número de la Representación Legal de los Trabajadores y Trabajadoras.

El Plan incluye medidas relacionadas con la conciliación y corresponsabilidad, así como la selección de perfiles profesionales para asegurar la equidad y paridad de género, entre otras cuestiones. El Plan incluye un nuevo Protocolo de actuación en materia de prevención del acoso sexual y por razón de sexo, así como medidas para favorecer la conciliación como la ampliación de la reducción de la jornada, mayor flexibilidad de la jornada, y un día de libre disposición retribuido.

En 2021, el 15% de la plantilla ha estado en jornada reducida siendo el 2% hombres y el 13% mujeres respecto a la plantilla media total.



### 3.3 Salud y seguridad en el trabajo

En AENOR disponemos de dos medidas principales para garantizar la salud y seguridad de todas las personas.

1. **El Sistema de Prevención de Riesgos Laborales** que ha sido elaborado de acuerdo con la normativa española en materia de salud y seguridad. Este sistema incluye los requisitos de la norma ISO 45001 de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que se desarrolla a través de un Servicio de Prevención mancomunado para AENOR y UNE en la que se incluyen:

- Modalidades preventivas.
- Aspectos sobre ergonomía y psicología aplicada.
- Seguridad laboral.
- Higiene industrial.

Los aspectos relacionados con medicina del trabajo son realizados por un tercero.

En lo que respecta a Cámara Certifica tiene su propio Servicio de Prevención Ajeno (Quirón Prevención) cubriendo las tres especialidades técnicas y medicina del trabajo. desde el SPM le damos soporte.

2. Nuestros principios de actuación en materia de Salud y Seguridad, están a disposición de las personas de AENOR en la **Política de Seguridad y Salud Laboral** en el que se incluyen la existencia del sistema de gestión de seguridad, el enfoque preventivo focalizado en una gestión con cero accidentes, el establecimiento de garantías de mejora continua en lo que a salud y seguridad se refiere y el cumplimiento con todos y cada uno de los preceptos de la legislación y reglamentos sobre este ámbito.



Para garantizar el cumplimiento en materia de salud y seguridad contamos con un total de 14 Comisiones de Seguridad Laboral y con un Comité de Seguridad y Salud Laboral para la sede central de Madrid y para Laboratorio, incluyendo al total de personas que se ubican en los centros de trabajo. Dichas comisiones, junto al Comité de Seguridad y Salud, son los encargados de planificar las acciones para mejorar los indicadores de seguridad y salud.

Contamos con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales en el que se establecen acciones generales en materia de salud y seguridad de las personas, como son las evaluaciones de riesgos de centros y puestos de trabajo, los exámenes de salud anuales, las campañas de vacunación contra la gripe o la elaboración de un informe anual sobre los accidentes producidos en el entorno laboral.



Concretamente en 2021, dentro del objetivo planificado para establecer la cultura preventiva en las diferentes sociedades se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- Envío de fichas de información por puesto de trabajo a todos los trabajadores de las diferentes Sedes Internacionales y posterior recepción del documento firmado.
- Reuniones con cada sede para establecer los criterios de formación.
- Creación, junto con formación interna, de los cursos de formación para cada una de las Sedes internacionales, adecuándose a la propia normativa.
- Elaboración de Plan de Emergencia genérico para completar por parte de cada una de las Sedes internacionales y su implantación.
- Reuniones con las Sedes internacionales para realizar el intercambio de información relacionada con la prevención de riesgos laborales, así como la solicitud de documentación referente a la Seguridad y Salud laboral incluida dentro de la planificación.

El grado de cumplimiento de las actividades realizadas con las Sedes es del 95%.

En 2021 se ha hecho entrega de un total de 108.700 equipos de protección individual (EPI), frente a los 31.509 que se entregaron en 2020.

Entre las actividades desarrolladas por el Servicio de Prevención Mancomunado, destaca la Coordinación de Actividades empresariales, de especial valor para las auditorías de las entidades que colaboran con nosotros.

El alcance del Sistema de Seguridad Laboral se establece a nivel nacional, por lo que no aplica a otras sociedades del grupo, ya que cada una ha de cumplir con las responsabilidades establecidas por la legislación de cada país. No obstante, lo anterior, nuestro objetivo es extender la cultura de cumplimiento en materia de prevención de riesgos laborales a todas las sociedades del grupo con las adaptaciones requeridas por la legislación en cada una de las jurisdicciones en las que operamos.

En AENOR queremos que nuestros profesionales tengan conocimiento en materia de Salud y Seguridad Laboral, es por ello por lo que formamos en esta materia al 100% de nuestro personal en España. Se imparten formaciones al nuevo personal y se renueva a aquellas personas con más antigüedad. Por su parte, el Servicio de Prevención Mancomunado imparte formación específica al personal de nueva incorporación de acuerdo con su puesto de trabajo. Esto se hace también tras un accidente o en caso de precisar una actualización.







En 2021 se han impartido, además, un total de 1.959 horas de formación en esta materia de Salud y Seguridad Laboral, frente a las 1.019 de 2020.

Otra de nuestras medidas en materia de Salud y Seguridad Laboral es el con el que promovemos hábitos de vida saludable a través de iniciativas enfocadas a lograr el bienestar de nuestras personas, sobre todo en el escenario de la COVID-19.

Hemos recopilado los siguientes indicadores de seguridad y salud laboral (SSL) relativos a las personas de España y que por tanto aplican al 82% de nuestra plantilla.

Contingencias profesionales		2020 España		2021 España	
Tipos de accidente	Con baja	M	0 0%M	2	66,66%M
		H	1	1	33,33%
	Sin baja	M	5 100% M	0	0%M
		H	0	2	
Tasas de frecuencia de accidentes	M		3,03		
	H	2,03		1,92	
Días/horas perdidos por accidente o enfermedad profesional	M	0	14 días	112 horas	
	H	196 días 1.248 horas	4 días	32 horas	
Tasa de absentismo reportado por la Mutua	M		0,1%		
	H	2,46%		0,7%	

Índice de frecuencia:  $(n^{\circ} \text{ de accidentes con baja}) / n^{\circ} \text{ de horas trabajadas} \times 1.000.000$

Índice de gravedad:  $\text{jornadas perdidas} / n^{\circ} \text{ de horas trabajadas} \times 1.000$

Nota: En 2020 en la tasa de frecuencia de accidentes y en la tasa de absentismo reportado por la Mutua no se dispone de la información diferenciada.



### 3.4 Salud y Seguridad Covid-19

La gestión de la pandemia ha sido y sigue siendo un asunto relevante para AENOR. Desde inicios de la crisis de la COVID-19 hemos desarrollado medidas que garanticen el desarrollo de nuestra actividad de forma segura, siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

Desde 2020 contamos con un **Comité de Vigilancia del Coronavirus** que se encarga de gestionar todos los asuntos relativos al personal que tengan que ver con la COVID-19. Respecto a las medidas de teletrabajo establecidas en 2020 como consecuencia de la pandemia, en 2021, nuestro personal ha ido volviendo de forma progresiva y escalonada a las oficinas, con un modelo híbrido que permite garantizar el desarrollo de nuestra actividad de una forma segura. Además, siempre que los esquemas de certificación lo han permitido, se ha continuado realizando auditorías en remoto a fin de garantizar la seguridad de nuestras personas y nuestros clientes.



En 2020, desde la Dirección de Personas y Organización se pusieron en marcha las siguientes medidas para la gestión de la Covid-19, las cuales se han adaptado a las nuevas condiciones de la pandemia y recomendaciones de las autoridades sanitarias:

- Protocolos de Seguridad y Salud Laboral frente al COVID-19: actividades presenciales en instalaciones de cliente y personal AENOR Laboratorio.
- Guía de actuación Preventiva frente al COVID-19.
- Plan de Contingencia Reapertura de sedes frente al COVID-19.
- Revisión del Protocolo de actuación prevención de acoso laboral y violencia en el trabajo.
- Modelo híbrido de trabajo. Progresivamente en 2021 hemos vuelto a las oficinas con un modelo híbrido que permite realizar la actividad de forma segura.
- Auditorías. A petición expresa de clientes, las auditorías presenciales han ido creciendo, aunque se siguen realizando algunas en remoto, tal y como se implantó al inicio de la pandemia

### 3.5 Relaciones sociales

En AENOR creemos que el diálogo con las personas que conforman la organización es esencial para garantizar que la actividad se desarrolla de acuerdo con los parámetros democráticos y los estándares de calidad que representan a nuestra compañía. El Comité de Empresa es el órgano encargado de articular el dialogo social con las personas ubicadas en los Centros de Trabajo de Madrid, que comprenden Sede Central y Laboratorio. Este diálogo se asienta bajo las bases de una relación permanente y de diálogo continuo según lo establecido por el Estatuto de Trabajadores y la normativa en cuanto a reuniones, información y consulta con los representantes legales de los trabajadores y trabajadoras.

Al 94% de la plantilla en España es de aplicación el Convenio Colectivo del sector Oficinas y Despachos que territorialmente corresponde. En el resto de las jurisdicciones se aplica la legislación vigente.



### 3.6 Formación y desarrollo

Estamos convencidos de que la formación de nuestros profesionales es clave para que puedan desarrollar su actividad con rigor y profesionalidad. Contamos con una Política de Formación y Desarrollo que marca los estándares de formación de nuestra plantilla, cuyo objetivo es que nuestras personas se desarrollen profesionalmente.



A continuación, se muestra el número de personas formadas desglosadas por género y categoría profesional:

Formación por clasificación y género		2019 España	2019 Global	2020 España	2020 Global	2021 España	2021 Global
Administrativo	M	122	138	126	149	130	161
	H	25	30	24	38	23	37
	T	147	168	150	187	153	198
Técnico	M	154	170	199	221	214	250
	H	145	175	199	244	212	282
	T	299	345	398	465	426	532
Mando	M	72	81	40	51	44	58
	H	100	108	52	64	51	62
	T	172	189	92	115	95	120
Directivo	M	12	13	12	14	11	16
	H	28	33	27	32	31	36
	T	40	46	39	46	42	52
Subtotales	M	360	402	377	435	399	485
	H	298	346	302	378	317	417
	T	658	748	679	813	716	902

Número de personas formadas\*

\* No incluye CCC, siendo objeto de incorporación en próximos ejercicios.

Por otro lado, en relación con las horas de formación desglosada por género y categoría profesional, se resumen los datos de la siguiente tabla



Formación por clasificación y género		2019	2019	2020	2020	2021	2021
		España	Global	España	Global	España	Global
		Totales	Totales	Totales	Totales	Totales	Totales
Administrativo	M	745	1.572	1796	1.984	2094	2871
	H	25	346	297	458	358	742
	T	770	1.918	2093	2.442	2452	3613
Técnico	M	6.970	7.346	4573	5.239	8686	9489
	H	6.545	6.878	4642	5.129	7989	10718
	T	13.515	14.224	9215	10.368	16675	20207
Mando	M	4.197	4.473	981	1.241	1771	2022
	H	1.770	1.793	891	998	1498	1559
	T	5.967	6.266	1872	2.239	3269	3581
Directivo	M	174	178	308	314	432	546
	H	696	836	351	415	933	1089
	T	870	1.014	659	729	1365	1635
Subtotales	M	12.086	13.569	7658	8.778	12983	14.928
	H	9.236	9.853	6181	7000	10778	14.108
	T	21.322	23.422	13839	15.778	23.761	29.036

\* No incluye CCC, siendo objeto de incorporación en próximos ejercicios.

En 2021, se han registrado un total de 29.036 horas de formación, frente a las 15.778 horas de 2020.

Destacamos entre las principales temáticas de la formación impartida a nuestras personas en 2021 han sido:

- Certificación de producto.
- Especialización del área.
- Gestión de la calidad.
- Habilidades y desarrollo de competencias.
- Idiomas.
- Legal, financiero y RRHH.
- Marketing, comunicación y comercial.
- Protección de datos y seguridad de la información.
- Responsabilidad social.
- Seguridad y salud laboral.
- Tecnologías de la información.





### 3.7 Accesibilidad

Para cumplir con la Ley General de Discapacidad (LGD) y nuestro compromiso con la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, hemos aplicado medidas alternativas a la contratación. Estas medidas se renovaron en 2020 con una vigencia de dos años, por lo que en materia de accesibilidad está información sigue siendo relevante en 2021.

Algunos datos destacables en materia de accesibilidad son los siguientes:

- 10 personas contratadas de forma indefinida (100%) con certificado de discapacidad en España y una persona con discapacidad presta sus servicios fuera de España.
- Acuerdos con centros especiales de empleo que velan por la integración de personas que tienen algún tipo de discapacidad.
- Donación a la Fundación Randstad, en cumplimiento de la cuota de reserva, para realizar un itinerario para desarrollar capacidades administrativas de los profesionales para que cuenten con las competencias demandadas por el mercado. Entre las actividades se incluyen: asesoramiento para la búsqueda de empleo, talleres de orientación, formación especializada en gestión de cobros, Excel, gestión financiera, etc. Llevamos 8 años apoyando este programa que atendió a más de 4.500 personas en 2021, frente a las 3.500 de 2020.



Como complemento adicional a las medidas, anteriormente citadas, y como muestra, una vez más, de nuestro compromiso con la integración de las personas con discapacidad, hacemos inversiones económicas en la adaptación de puestos de trabajo a medida para las personas que lo requieran y otorgamos dotaciones económicas en concepto de ayuda para apoyar la recuperación y la rehabilitación de personas.

Por último, contamos con plazas de garaje accesibles para personas con movilidad reducida, tal y como establece la legislación.

### 3.8 Diversidad, igualdad e inclusión

AENOR, estamos comprometidos con la diversidad, la igualdad de género, la no discriminación, la conciliación y la prevención del acoso por razones de género o edad. Todo ello se encuentra recogido, como parte fundamental de la organización, en nuestro Código Ético y políticas de gestión.

Contamos con diferentes protocolos y planes internos para salvaguardar el cumplimiento de estos principios.

- Nuestro **Protocolo de prevención del acoso y violencia en el trabajo** tiene como objetivo garantizar la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, evitando posibles conductas de violencia y acoso. Se parte de la premisa de imposibilitar su aparición, y en el caso de que apareciesen conductas de este tipo erradicarlas. Se trata de un documento que se actualizó por última vez en septiembre de 2020 y que se encuentra disponible en la intranet para que todas las personas de AENOR puedan acceder a él. Su aplicación se extiende a todo el personal interno y externo (principalmente becarios y personal de ETT) que desarrollen su actividad dentro de nuestro ámbito organizativo.

- Además, contamos con el **Plan AENORConcilia**, que establece medidas para la conciliación de la vida familiar y profesional de nuestras personas. Este plan recoge un conjunto de medidas para dotar de mayor flexibilidad espacial, temporal y organizacional a nuestra plantilla.

En AENOR hemos desarrollado nuestro **III Plan de Igualdad**, cuyo cumplimiento está gestionado por la **Comisión de Igualdad**. La validez de dicho plan se extiende hasta el 31 de diciembre de 2024, tras su aprobación en 2021. Nuestro Plan de Igualdad se elaboró considerando el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre.





Indicadores igualdad		2019 España	2019 Global	2020 España	2020 Global	2021 España	2021 Global
Mujeres en la plantilla		367	426	377	433	382	457
Mujeres en equipo directivo		12	14	11	13	11	14
Permisos maternales paternales*	M	13	18	10	14	8	8
	H	7	9	14	16	12	12
	T	20	28	24	30	20	20
Reincorporados tras permisos*		100%	100%	100%	100%	100%	2000%
Personas con jornada reducida*	M	103	103	98	98	86	86
	H	11	11	12	12	11	11
	T	114	114	110	110	97	97
Personas modalidad teletrabajo*	M	74	74	78	78	351	351
	H	49	49	55	55	282	282
	T	123	123	133	133	633	633
Jornadas laborables para atención de necesidades personales y familiares (conciliación)*	M	498	573	457	457	420	420
	H	133	133	169	169	207	207
	T	631	706	626	626	627	627

\*No incluye CCC, siendo objeto de incorporación en próximos ejercicios.

Las jornadas para atender necesidades personales y familiares (conciliación) se disfrutaron por un 67% de mujeres.

El 11,6% de la plantilla global disfruta de reducción de jornada, siendo el 87% mujeres.



En cuanto a la nacionalidad, se distinguen en nuestra plantilla 18 nacionalidades diferentes, lo mismo que en 2020.

Nacionalidades	2019	2020	2021
<b>Global</b>			
Brasileña	1	1	1
Chilena	16	16	16
China	1	1	1
Colombiana	2	1	1
Costarricense	1	1	1
Dominicana	3	3	3
Ecuatoriana	10	12	11
Española	655	651	673
Francesa	2	2	2
Italiana	13	11	11
Mejicana	27	32	32
Panameña	1	1	1
Peruana	38	67	68
Portuguesa	8	8	8
Rumana	1	1	1
Rusa	1	1	1
Salvadoreña	7	7	7
Venezolana	1	2	2

En relación con la diversidad en AENOR tenemos contratadas 11 personas con discapacidad en AENOR global.

Otros indicadores de Diversidad	de	2019 España	2019 Global	2020 España	2020 Global	2021 España	2021 Global
Personas con discapacidad		9	11	9	10	10	11

Otros indicadores de Diversidad	de	2019 España	2019 Global	2020 España	2020 Global	2021 España	2021 Global
Personas con discapacidad							
Diversidad generacional	<30	27	39	21	38	27	50
	30-50	453	544	451	557	431	534
	>50	185	205	198	223	228	256

La siguiente tabla muestra los indicadores de diversidad en cuanto a cambios organizativos.

Cambios organizativos		2019 España	2019 Global	2020 España	2020 Global	2021 España	2021 Global
Promociones	M	9	10	9	10	7	8
	H	9	9	9	9	6	6
	T	18	19	18	19	13	14
Cambios horizontales	M	8	8	8	8	21	21
	H	7	7	7	7	19	20
	T	15	15	15	15	40	41



El 57% de las promociones han correspondido a mujeres en 2.021 frente al 52% en 2.020



Contamos con políticas de gestión de la diversidad generacional. Apostamos por el talento joven y nos preocupamos de que nuestras personas puedan acceder a la jubilación de la forma más cómoda para ellos.

### TALENTO JOVEN

En AENOR nos preocupa el empleo juvenil y por eso lo promovemos y colaboramos con entidades académicas, como Universidades y Escuelas con el objetivo de favorecer la empleabilidad de los jóvenes, principalmente, a través de la realización de prácticas profesionales. En 2021 tuvimos un total de 30 alumnos en prácticas; 22 a nivel nacional y 8 a nivel internacional, frente a los 17 nacional y 4 internacionales de 2020. Algunas de las entidades con las que hemos establecido convenio son: la Universidad Complutense de Madrid, La Universidad Rey Juan Carlos I, la Escuela Internacional de Comunicación y la Universidad CEU San Pablo. De las personas que hicieron prácticas con nosotros el 9% ha sido contratado, frente al 33% de 2020. Esto supone el 2,3% de los contratos totales.

### JUBILACIÓN

Respecto a la jubilación, facilitamos que aquellas personas que cumplen los requisitos legales para ello puedan beneficiarse de la jubilación parcial. Con ello facilitamos el acceso gradual a la jubilación de nuestros profesionales. 6 personas se han beneficiado de esta medida en 2021, frente a las 7 personas de 2020.



### SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

En consonancia con nuestra estrategia de gestión de personas y con el bienestar de nuestras personas, en AENOR tenemos un Sistema de Gestión del Desempeño para evaluar a nuestros profesionales. Este sistema es fundamental para la gestión y comunicación con las personas y sus representantes. Nos permite, no solo medir el desempeño, si no también fomentar el desarrollo de nuestros profesionales. Este sistema de Gestión del Desempeño está directamente relacionado con nuestro modelo de gestión de personas:

- Cultura y valores de la empresa.
- Desarrollo profesional y plan de carrera.
- Planes de formación, adecuación al puesto de trabajo.
- Decisiones retributivas.

### 3.9 Comunicación interna y transformación cultural

#### TransformAENOR

TransformAENOR es nuestro proyecto de transformación cultural dirigido, al personal. En él se identifican valores importantes para la compañía y en especial en nuestras personas destacando la confianza, el compromiso, la gestión del conflicto, el desarrollo profesional, etc.

Como objetivos principales:

- Identificar el propósito y los valores diferenciales de la empresa.
- Compartir y hacer llegar a todas las personas de la compañía las prioridades de nuestro Plan Estratégico.
- Comportamientos diferenciales que sean seña de nuestro propósito y que nos permitan implantar nuestra estrategia.
- Apostar por la transformación cultural, el desarrollo profesional y el liderazgo individual.

#### AENOR DIRECTO

Otra de las vías de comunicación con nuestro personal es AENOR directo. Se trata de un punto de encuentro en el que, con periodicidad quincenal, se comparten temas del día a día de la organización, informando de:

- La actividad desarrollada en la última quincena,
- Nuevos productos y servicios,
- Comunicación de las áreas en primera persona, y
- Nuevas incorporaciones

Se trata de una actividad que permite estar al día de las últimas tendencias y acontecimientos de la organización.



### 3.10 Contribución de AENOR en el ámbito social y laboral

Con nuestros servicios de certificación, cursos de formación, publicaciones y ensayos ayudamos a las empresas que trabajan con nosotros a reforzar su compromiso con los aspectos sociales de su compañía. En AENOR, acompañamos al sector empresarial en la generación de confianza mediante la realización de prácticas responsables, con conocimiento y manteniendo los valores y la competitividad de las organizaciones.

En la Agrupación “Sostenibilidad Social” figuran soluciones que ayudan a las organizaciones a reforzar su compromiso con los aspectos sociales como igualdad de género e igualdad retributiva, accesibilidad universal o seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

A través de esta agrupación, contribuimos a potenciar las buenas prácticas laborales con las soluciones indicadas a continuación:

#### 3.10.1 Plataforma de confianza “Impulsar la Igualdad”

AENOR ha desarrollado dos soluciones con las que pretende ayudar a las organizaciones a demostrar su compromiso con la igualdad. Se trata del [Modelo de Igualdad de Género y el Modelo de Igualdad Retributiva](#) que se integran en la Plataformas de Confianza: “Impulsar la Igualdad” y “Contribuir a la Diversidad” y con las que las organizaciones estarán en mejor disposición para dar cumplimiento a las obligaciones legales españolas marcadas en los recientemente publicados RD 901/2020 y RD 902/2020 en estos ámbitos.

El [Modelo de Certificación de la Igualdad de Género \(SGIG\)](#) es un sistema de gestión que presenta un conjunto de procedimientos y prácticas de gestión organizacional con el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades, de trato y de resultados entre trabajadores y trabajadoras.



AENOR certifica que, más allá del cumplimiento legal, la empresa acredita un compromiso real por la igualdad de género a través de evidencias trazables. Y es que, el sistema de gestión es auditable a través de indicadores de gestión en cada momento del ciclo de vida de la persona trabajadora (contratación, formación, desarrollo, compensación, relaciones laborales, evaluación, etc.).

Esta certificación ayuda a las organizaciones a definir objetivos, procesos y procedimientos garantes de la igualdad de género; así como canales de control interno y de seguimiento, detección de áreas de mejora y planes de acción para ejecución de medidas correctoras.

AENOR ofrece [cursos en el ámbito de la Igualdad de género](#) como:

- Programa avanzado - Igualdad de género en la empresa
- Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres (SD-03)
- Taller de diseño de Planes de Igualdad (SD-01)



- El [Modelo de Certificación de la Igualdad Retributiva](#) ayuda a las organizaciones a enfocar las directrices de actuación en materia de retribución salarial; convirtiéndose en una base sólida para maximizar el éxito del resultado de las

auditorías salariales obligatorias a partir de 2021.

Con el [Modelo de Gestión de la Igualdad Retributiva](#), AENOR verificará que la empresa dispone de un sistema de compensación que gestiona todos los conceptos salariales y extrasalariales sin sesgo de género, y que ante diferencias retributivas dispone de un plan de acción. Y el cumplimiento de este plan de acción será auditable periódicamente por parte de AENOR.

En definitiva, esta certificación ayudará a las organizaciones a generar confianza en que retribuyen de forma similar a las personas que ocupan un puesto de funciones y tareas similares, independientemente de su sexo.

Principales aspectos de la auditoría:

El [modelo AENOR de Gestión de la Igualdad Retributiva](#) pone el foco en los siguientes ámbitos:

- Información de la brecha salarial.
- Diferencias retributivas significativas encontradas entre mujeres y hombres por razones de género.
- Causas de cualquier potencial incumplimiento identificado.
- Plan de la empresa para corregir o evitar incumplimientos actuales o futuros.

Los aspectos principales en los que incide la auditoría de Igualdad Retributiva pasan por **aspectos generales**, como descripción de la empresa, su actividad, estructura organizativa, etc.; **puestos de igual valor**: descripción y clasificación de puestos de trabajo, sistema de valoración de puestos y análisis de sesgos de género; **transparencia retributiva**, esto es, registro retributivo, descripción de conceptos salariales y extrasalariales o política salarial definida; **brecha salarial**: estructura retributiva, análisis de brecha salarial ajustada/no ajustada y plan de acción; y **cuadro de indicadores**, es decir, el establecimiento de un cuadro de indicadores asociado a la gestión de la brecha salarial.

AENOR ofrece [cursos en el ámbito de la Igualdad Retributiva como el Taller práctico: Igualdad retributiva y brecha salarial de género \(SD-02\)](#)



- Certificación conforme a la Norma NCh 3262:2012 *Sistemas de gestión - Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal Requisitos*

Desde hace varios años, AENOR trabaja en materia de igualdad en Chile. En marzo de 2012, el [Instituto Nacional de Normalización \(INN\)](#), impulsado por el [Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género \(SernamEG\)](#), publicó la Norma NCh 3262:2012 *Sistemas de gestión - Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal: Requisitos*.

AENOR certifica conforme a esta norma y concede una certificación que tiene una vigencia de tres años durante los que se realizan auditorías de seguimiento. Las organizaciones chilenas que consiguen este certificado pueden postular al Sello Iguala-Conciliación. Esta iniciativa está inspirada en la Comunidad Regional de Sellos de Igualdad de Género impulsada por la Unidad de Gestión de Conocimiento del Área de Género del Centro Regional de América Latina y el Caribe del PNUD, en la que Chile participa desde sus inicios. El Sello Iguala-Conciliación, vida laboral, familiar y personal, es otorgado por SernamEG y el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.

### 3.10.2 Plataformas de Confianza “Contribuir a la diversidad”,

- Certificación de accesibilidad Universal conforme a la Norma UNE 170001-2

La adopción de un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal garantiza a todas las personas, con independencia de su edad o discapacidad, las mismas posibilidades de acceso a cualquier parte del entorno construido, transporte o urbanismo y al uso y disfrute de los servicios en ellos prestados con la mayor autonomía posible en su utilización.

La accesibilidad universal desarrollada conforme a la Norma UNE 170001-2 para los entornos laborales, manifiesta el compromiso por parte de las organizaciones con la sociedad, creando entornos donde cualquier persona trabajadora independientemente de sus capacidades, pueda desarrollar sus actividades laborales en condiciones de igualdad de oportunidades que el resto. La adopción de esta norma facilita a las organizaciones que desarrollen el cumplimiento y la responsabilidad social empresarial de integración en el mercado laboral de las personas con discapacidad.

Cumpliendo los requisitos DALCO de la Norma UNE 170001-1:2007, la organización estará preparada para garantizar que es accesible, y que esa accesibilidad no es ocasional y se mantendrá a lo largo del tiempo.



Además de los Modelos de Igualdad de Género e Igualdad Retributiva, otras soluciones conforman esta Plataforma de Confianza:

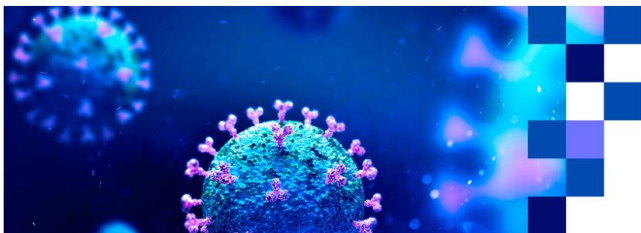
- Verificación de la Información no Financiera
- Empresa Familiarmente Responsable
- Organización Saludable
- Modelo AENOR de Responsabilidad Social IQNet SR10

Respecto a la venta de normas y publicaciones, destacamos que:

- en 2021 resaltar que se publicó la norma UNE 26000, "Guía de responsabilidad social",
- está disponible el libro "IQNET SR10 Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social"



### 3.10.3 Plataformas de Confianza "Vencer al COVID-19"



**Plataforma de confianza COVID-19**  
Normas y Libros  
Formación  
Certificación

En 2021 hemos adaptado nuestras soluciones a la situación epidemiológica de cada momento y en función de ella se ha priorizado sobre las cuestiones más relevantes en la prevención y protección del contagio.

AENOR ha emitido en estos dos años certificados para más de 13000 centros en las soluciones relacionadas con Protocolos frente a COVID y más de 320

certificados en certificación de mascarillas FFP2 de la Plataforma Vencer al Covid19, así como cientos de análisis ensayos de laboratorio de mascarillas higiénicas, aportando confianza a la sociedad en España, en Portugal y en Latinoamérica.

En este tiempo AENOR ha contribuido a generar confianza a las organizaciones, permitiendo estructurar sus protocolos de actuación frente a la pandemia y haciendo visible su compromiso con la seguridad y salud de sus clientes y partes interesadas utilizando la potencia de la Marca de AENOR.



La implantación de las certificaciones de AENOR, tanto de protocolos en todos los sectores como de EPIS mascarillas como medida de protección individual, han trasladado la confianza y tranquilidad que la sociedad requería en su día a día, a la hora de utilizar el transporte público, ir a la compra, desplazarse a un hospital, hospedarse en un hotel o trabajar en una organización con protocolos

Ofrecemos:

- Certificados que garantizan una gestión basada en las más recientes actualizaciones de protocolos de actuación que incluyen las últimas recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y otros organismos nacionales e internacionales.
- Certificados que identifican a las empresas de limpieza y desinfección con procesos de higienización controlada
- Certificaciones de sectores específicos como el sector turístico

- Certificados de equipos de protección elaborados conforme a normas
- Auditorías en remoto de diferentes certificaciones, que permiten no retrasar los procesos de certificación
- Formación online en directo
- Análisis de laboratorio de COVID-19 en superficies
- Supervisión de los procesos de producción de productos sanitarios y de protección por inspectores de AENOR
- Acceso a normas que indican cómo elaborar materiales esenciales en la lucha contra la pandemia, así como la prestación de servicios en base a protocolos específicos.

En nuestro [catálogo de formación contamos](#) con el curso UNE-ISO/PAS 5005 “Directrices generales para un trabajo seguro durante la pandemia COVID-19” y el curso “Desarrollo de protocolos frente al COVID-19”.

Además, una de [las normas más demandada que ofrecemos](#) entre otras normas destacadas del sector sanitario es la especificación UNE-ISO/PAS 45005:2021 “Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo. Directrices para trabajar de forma segura durante la pandemia”.

### 3.10.4 Plataforma Core de “Seguridad y Salud en el Trabajo”

AENOR ofrece soluciones basados en los estándares, normas y referencias legales más exigentes, en los ámbitos de la seguridad y salud laboral.

- [la Certificación ISO 45001 de AENOR](#) resulta la herramienta idónea para todas aquellas organizaciones con voluntad de mejora continua, independientemente de su tamaño, tipo y sector, para la gestión de sus riesgos para la SST siendo más eficaces y eficientes, reduciendo los accidentes y enfermedades, aumentando la operatividad al disminuir las situaciones de emergencias y bajas laborales.
- [En nuestros catálogos de normas y cursos](#), contamos con la Norma ISO 15001:2018” y destacamos los cursos de: “Auditor interno ISO 45001 “, “Cómo abordar el control operacional en un sistema de gestión de seguridad y salud laboral bajo la ISO 45001” y “Transición a la Norma ISO 45001”



- **La Auditoría Reglamentaría de Prevención de Riesgos Laborales:** Es una obligación legal para aquellas empresas que desarrollen actividades preventivas con medios propios y aquellas que lo deseen voluntariamente, según establecen la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención y sus modificaciones mediante Reales Decretos 604/2006 y 337/2010. La auditoría es un instrumento de gestión que trata de reflejar la imagen del sistema de prevención de riesgos laborales de la empresa, valorando su eficacia y detectando las deficiencias que puedan dar lugar a incumplimientos de la normativa vigente para permitir así la adopción de decisiones dirigidas a su perfeccionamiento y mejora.

## Curso: Auditorías de prevención de riesgos laborales



- **SISTEMA DE GESTIÓN DE ORGANIZACIÓN SALUDABLE de AENOR (SIGOS),** herramienta que sustituye al anterior Modelo de EMPRESA SALUDABLE (SIGES) y que ayudará a las empresas a ordenar y poner en valor todas aquellas iniciativas que están realizando en relación con la seguridad laboral, la promoción de la salud, la sostenibilidad y el compromiso responsable con la comunidad donde se encuentran ubicadas, poniendo de manifiesto su compromiso con la mejora continua.



En nuestro catálogo de publicaciones contamos con la Guía “Cómo ser una organización saludable” y con cursos como:

- El sistema de gestión de organización saludable
- Implantación del sistema de gestión de organización saludable
- Auditor interno de sistemas de gestión de organización saludable





**4** Información sobre  
Derechos Humanos



## 4. Información sobre DDHH

Como muestra de la debida diligencia, en AENOR estamos firmemente comprometidos con el apoyo y el respeto de los Derechos Humanos. Prueba de este compromiso es nuestra adhesión al Pacto Mundial y compromiso con sus 10 principios. Esta adhesión, vincula a AENOR al apoyo a los derechos fundamentales, las normas sobre responsabilidad de las empresas, las líneas directrices de la OCDE para multinacionales, la Declaración Tripartita de Principios sobre las empresas multinacionales y la Política Social de la OIT.

Los principios de actuación general y los compromisos de AENOR se recogen en nuestro Código Ético, aprobado por el Consejo de Administración, de aplicación para el conjunto de la organización: personas, órganos de gobierno y cadena de suministro. Con ello fomentamos el respeto y el cumplimiento de éste en toda la cadena de valor. En concreto se establece que en AENOR:

*“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”.*

Nuestro Código Ético recoge el rechazo de la organización y las sociedades de su Grupo, al trabajo infantil y/o el forzoso u obligatorio, obligándonos a respetar la libertad de asociación y negociación colectiva y el respeto de los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas. En AENOR, venimos llevando a cabo acciones formativas sobre nuestro Código Ético, en las que se recoge información sobre lo anteriormente citado.





Como complemento a la obligación de respetar los Derechos Humanos, recogida en el Código Ético, contamos con nuestro Manual del Empleado en el que se recogen aspectos relacionados con las políticas de la organización, que refuerzan este compromiso.

En lo que respecta a la cadena de suministros, revisamos nuestros procedimientos de contratación para reforzar el cumplimiento de los DDHH. Nos encontramos en un proceso de mejora de evaluación de la cadena de suministro. En AENOR, contamos con una [Política General de Compras y Prestación de Servicios](#) cuyo objetivo es promover relaciones estables y duraderas con nuestros proveedores que sean transparentes, objetivas e imparciales y que se basen en los principios del Código Ético de AENOR.

Nuestro Código Ético recoge, además, el rechazo a la discriminación por razón de género, raza, origen social, edad, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición física, personal o social de sus profesionales.

En 2021, al igual que en 2020, no hemos recibido ninguna denuncia por vulneración de Derechos Humanos.

Nuestro Código Ético recoge, además, el rechazo a la discriminación por razón de género, raza, origen social, edad, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición física, personal o social de sus profesionales.

En 2021, al igual que en 2020, no hemos recibido ninguna denuncia por vulneración de Derechos Humanos.



## 4.1 Contribución de AENOR a los DDHH

En AENOR contribuimos con nuestra actividad al cumplimiento y respeto de los Derechos Humanos. Gran parte de los servicios que ofrecemos aportan confianza sobre el cumplimiento, por parte de las organizaciones, de los principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas.



Algunos de los productos y servicios de AENOR que contribuyen en materia de Derechos Humanos los siguientes:

### 4.1.1 Modelo AENOR de Certificación de la contribución de la estrategia de sostenibilidad a los ODS

Hemos desarrollado un modelo propio que ayuda a las empresas a analizar y certificar la contribución de su estrategia de sostenibilidad a Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).



Esta certificación, muestra el compromiso de la compañía con una estrategia que incorpora la sostenibilidad, y con la contribución a los ODS. Este modelo de certificación es aplicable para todo tipo de organizaciones y sectores y cuya finalidad es dar respuesta a la necesidad de los diferentes grupos de interés. Este modelo afianza el compromiso de las organizaciones con relación a la Agenda 2030, bajo las directrices de Naciones Unidas.

Dentro de nuestros cursos destacamos los siguientes: “Agenda 2030: Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la estrategia empresarial” y “Agenda 2030: Herramientas para la integración e implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la estrategia empresarial”.

Contamos entre nuestras publicaciones con “La estrategia empresarial de sostenibilidad y su contribución a los ODS”.



#### 4.1.2 Certificación IQNet SR10

En AENOR certificamos los Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social según IQNet SR10 que recoge las mejores prácticas y recomendaciones a nivel internacional en materia de responsabilidad social.



Algunos de los beneficios:

- Gestión de los aspectos relevantes de sostenibilidad (aspectos económicos, ambientales, sociales y de buen gobierno) y de las relaciones con los grupos de interés, permitiendo reducir riesgos e identificar oportunidades.
- Incremento de la confianza y credibilidad mediante la demostración ante terceros del compromiso público y de mejora con la sociedad, el medio ambiente y los grupos de interés reconocido por un tercero independiente (AENOR e IQNet).
- Diferenciación, mejora de la reputación, reconocimiento y difusión internacional a través de la red IQNet.
- Facilita y favorece la elaboración de informes y reportes de sostenibilidad y responsabilidad social (GRI e IIRC).



Entre las normas y publicaciones que ofrecemos se encuentra la “Norma 26000:2010 Guía de Responsabilidad social” y de entre nuestro catálogo de formación destacamos el curso “ Implantación de un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social SR10”

#### 4.1.3 Verificación de Información No Financiera Ley 11/2018, de 28 de diciembre y verificación de Memorias de Sostenibilidad GRI

La Transparencia y la Rendición de Cuentas son dos de los principios fundamentales de la Responsabilidad Social recogidos en la norma internacional ISO 26000.

Verificaciones independientes que manifiestan el compromiso de las organizaciones con los requisitos legales y con los principios y directrices especificados por GRI.

Destacamos entre nuestras formaciones sobre responsabilidad social y desarrollo sostenible en las organizaciones: Taller de elaboración de estados de información no financiera y Taller de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad conforme a los estándares GRI

Adicionalmente contamos con publicaciones en la materia como por ejemplo “¿Cómo deben abordar las PYMES la elaboración de sus





5

Información sobre Lucha contra la corrupción y el soborno

## 5. Lucha contra la corrupción y el soborno

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

Nuestro Código Ético, de obligado cumplimiento para todas las personas de AENOR, incluyendo a nuestros proveedores, recoge los principios y normas que deben seguir las personas que integran nuestra organización. Entre estas normas y principios se incluye el sistema de prevención de delitos. Como firmantes del Pacto Mundial y en lo que respecta a la prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales, nos alineamos con el principio número 10 del Pacto Mundial, mostrando nuestro compromiso por **“trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno”**.

La Comisión de Responsabilidad Corporativa (CRC) de UNE y las sociedades de su Grupo, es el órgano responsable de la supervisión de nuestro sistema de prevención de delitos y lucha contra el fraude (PD y LCF). Este sistema está integrado, entre otros, por:

- Código Ético.
- Reglamento que desarrolla el sistema PD y LCF.
- Reglamento para el funcionamiento de la CRC.
- Reglamento del Responsable de Cumplimiento Normativo.
- Principios de actuación de directivos y empleados.
- Pautas de uso del canal de denuncias

En línea con **la prevención y la lucha contra el soborno**, en AENOR disponemos de **unos principios de actuación en materia de obsequios y regalos** que impide a los integrantes del órgano de administración y sus representantes en los órganos de administraciones de las sociedades del grupo, aceptar regalos y obsequios en el desarrollo de su actividad, salvo las excepciones que se recogen en nuestro Código de Ético. Con ellos, se pretende garantizar la independencia, la imparcialidad, el rigor y la calidad de nuestras actuaciones. **Rechazamos toda práctica de soborno, corrupción y otro tipo de contribución que permita a AENOR o a nuestras personas obtener un beneficio de forma ilegítima. En AENOR, tenemos una política de Tolerancia Cero con la Corrupción.**





El **sistema de prevención de delitos y lucha contra el fraude** promueve un comportamiento responsable y de "Tolerancia cero" con la comisión de actos ilícitos.

Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible se materializa en los principios y prácticas de responsabilidad social de la compañía. Por lo que, afrontamos el objetivo empresarial de generar riqueza y bienestar para la sociedad desde una perspectiva ética que se recoge en los siguientes diez principios de actuación:

- Cumplimiento de la legalidad vigente en los países en los que operamos.
- Adopción de prácticas de Buen Gobierno Corporativo.
- Respeto a los DDHH.
- Igualdad de oportunidades, la no discriminación y la prevención de cualquier clase de acoso.
- Procesos de relación con proveedores transparentes, objetivos e imparciales.
- Respeto al entorno natural, reduciendo el impacto ambiental de las actividades desarrolladas.
- Protección de la transparencia y las reglas de libre mercado, rechazando el soborno y la corrupción.
- Promover actuaciones socialmente responsables en las empresas del grupo y proveedores.
- Comunicación y diálogo con los diferentes colectivos relacionados con las actividades de AENOR.
- Difundir solo información relevante y veraz sobre nuestras actividades.



Durante los años 2020 y 2021 se han llevado a cabo diferentes acciones de concienciación dirigidas a todo el personal de AENOR. Entre las principales temáticas tratadas en 2021 se encuentran las cuestiones de prevención de riesgos penales.

El Código Ético está accesible en la intranet y página web. Además de la difusión de dicho Código, se ha puesto en conocimiento de las personas afectadas por el mismo, la existencia de medidas disciplinarias con sujeción a la legislación laboral, aplicables en el caso de incumplimiento de lo establecido en él o en la ley.

Nuestro Código Ético es la base sobre la que se sustenta, además, nuestro firme compromiso con la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Contamos con acciones formativas en esta materia que alcanzan al conjunto del personal de AENOR.

En AENOR, contamos con un Responsable de Cumplimiento, cuya función es trabajar con toda la organización para el análisis, identificación, medición y supervisión de los diferentes riesgos en materia de cumplimiento normativo. Su función está, a su vez, regulada por el Código Ético y por el Reglamento del Responsable de Cumplimiento Normativo.

Cada vez más se aprecia un interés en cuanto a la validez de los certificados, en AENOR tenemos disponible en nuestra página web un buscador de empresas certificadas que permite a los interesados revisar y validar la vigencia de los certificados emitidos por AENOR.

## 5.2 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Como parte de nuestro propósito de 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 o el cumplimiento normativo, en AENOR colaboramos con Asociaciones y Fundaciones, que resultan ser uno de nuestros principales grupos de interés.

El importe total de donaciones realizadas en 2021 es de 3.000 euros.

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





# 6

## Información sobre Compliance

## 6. Compliance

Nuestro Código Ético establece que AENOR pretende dotarse de una estructura de cumplimiento normativa, ética y responsabilidad social que no solo se adapte a la legalidad vigente, sino que satisfaga los mejores estándares y prácticas de ética empresarial, cumplimiento normativo y responsabilidad social corporativa. Parte fundamental de dicha estructura lo conforma el Código Ético que establece los principios, valores y líneas de actuación básicas de todo su sistema.

### Responsable de Cumplimiento Normativo de AENOR y las Sociedades de su Grupo

El Consejo de Administración ha designado un Responsable de Cumplimiento Normativo con las facultades de autonomía y control sobre todas las áreas de la sociedad, que debe actuar como principal control de prevención, supervisión y revisión.

La independencia del Responsable de Cumplimiento Normativo garantiza la neutralidad en la toma de decisiones y está respaldada por su dependencia del Consejo de Administración. Por tanto, corresponde al Consejo de Administración, el nombramiento, evaluación del desempeño y cese del Responsable de Cumplimiento Normativo.

Las funciones del Responsable de Cumplimiento como se ha indicado previamente, se describen en el Reglamento del Responsable de Cumplimiento Normativo de AENOR y de las Sociedades de su Grupo, aprobado por el Consejo de Administración, que disponible en la intranet corporativa.

### Formación

Cabe destacar, en cuanto a formación, las sesiones formativas que se imparten al personal sobre nuestro Código Ético y nuestro sistema de cumplimiento normativo. Estas formaciones suponen una evidencia más de nuestro compromiso con las buenas prácticas de la compañía. Por ello, a fin de que todo nuestro personal realice su actividad conforme a lo establecido en nuestro Código Ético están enfocadas a tres aspectos fundamentales:

- Que todas las personas de la organización conozcan y actúen de acuerdo con la legislación vigente.
- Que todas las personas de la organización respeten nuestros compromisos y obligaciones con clientes y colaboradores.
- Que todas las personas cumplan con las políticas y procedimientos de la compañía y extiendan esta práctica al resto de la organización.

Las principales temáticas tratadas en las acciones formativas realizadas en 2021 han sido cuestiones de derecho de competencia, prevención de riesgos penales y protección de datos personales.



## Canales de comunicación

Contamos con un canal interno de denuncias y comunicación que nos permite identificar faltas e incumplimientos del Código Ético y de las normas de conducta de la compañía. Se trata de un buzón interno a disposición del personal, en el que deben comunicar aquellas acciones de las que tengan conocimiento, que supongan una irregularidad o incumplimiento de la ley o de la normativa interna vigente en cada momento. El funcionamiento del canal se regula en el Código Ético de AENOR y las Sociedades de su Grupo y las Pautas de uso del canal de denuncias de AENOR.

En 2021 se ha recibido una denuncia a través de [canaletico@aenor.com](mailto:canaletico@aenor.com).

## Cumplimiento Penal

En AENOR hemos revisado nuestro Informe de Mapa de Riesgos Penales que identifica todas las actividades de AENOR en cuyo ámbito pueden cometerse actuaciones delictivas, y puede generarse responsabilidad penal para AENOR. Este informe tiene en cuenta, las políticas y controles ya existentes.





## 6.1 Protección de datos personales y Seguridad de la Información

Cada vez es más importante, en la era tecnológica en la que nos encontramos, defender y proteger uno de los derechos fundamentales reconocidos en nuestra Carta Magna, esto es, la privacidad, por ello, en AENOR realizamos todos los esfuerzos necesarios para garantizar que los datos personales de nuestras personas, clientes, proveedores y demás contactos profesionales sean tratados de forma correcta y conforme a la normativa aplicable, con especial atención al Reglamento (UE) 2016/679, también conocido como el Reglamento General de Protección de Datos Personales (RGPD) y en el caso concreto de España, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD).

Para ello, todos nuestros profesionales deben respetar las normas básicas trasladadas por AENOR mediante diferentes documentos:

- Código Ético de AENOR y las Sociedades de su Grupo.
- Código Deontológico y de Confidencialidad.
- Manual de Protección de Datos Personales y resto de políticas.

Entre ellos, debemos destacar nuestro Manual de Protección de Datos Personales, el cual, regula aquellas cuestiones relacionadas con la conservación, el tratamiento, la transferencia de datos personales a terceros nacionales o internacionales, los contratos que deben firmarse, el procedimiento de actuación en caso de producirse una brecha de seguridad, el procedimiento a seguir en caso de ejercicios de derechos, así como, la concienciación y formación en materia de privacidad y seguridad de la información.



Toda protección conlleva la adopción de medidas técnicas u organizativas, por ello, desde AENOR nos preocupamos por la seguridad de la información, estableciendo directrices claras mediante diversos documentos, tanto políticas como procedimientos, destacando entre otros:

- Política de Protección de Datos y Seguridad de la Información.
- Política de Conservación de Datos.
- 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.
- Etc.

A lo largo del 2021 se han revisado o elaborado nuevos documentos para reforzar nuestra seguridad, destacando los siguientes:

- Política de Seguridad en la relación con Proveedores.
- Política de Seguridad de las Comunicaciones.
- Política de Seguridad de las Operaciones.
- Política de Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas de Información.
- Política de Continuidad del Negocio.
- Procedimiento de Desarrollo Seguro.
- Etc.



Dadas las dos ramas, protección de datos personales y seguridad de la información, tal y como se ha mencionado en Memorias previas, se constituyó un Comité de Seguridad y Privacidad, cumpliendo con lo establecido en nuestro Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Durante el periodo 2021, el Comité se ha reunido en dos ocasiones, con el objetivo de cumplir, entre otras cuestiones, con el principio de privacidad desde el diseño y por defecto, promoviendo su participación, por ejemplo, en el desarrollo de nuevas vías de negocio, implementación de nuevas herramientas tecnológicas, etc



En nuestro compromiso con la correcta gestión de los datos personales, hemos puesto en marcha las siguientes medidas durante 2021:

- Tras la auditoría externa realizada durante el año 2020, hemos sometido nuestro sistema de gestión de datos personales a una auditoría interna respecto al cumplimiento de la normativa de protección de datos, siendo su resultado satisfactorio también en este ejercicio.

- 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.
  - Asimismo, se han elaborado píldoras formativas, para continuar con la concienciación de nuestras personas en la materia, toda vez que, muchos de los problemas que pueden producirse pueden deberse a errores humanos.

En 2021, no hemos registrado ninguna brecha de seguridad o incidentes relacionados con la gestión de datos personales, y los ejercicios de derechos se han atendido de acuerdo con la normativa vigente en plazo y forma. Además, no se han ejecutado reclamaciones o requerimientos por parte del organismo regulador en la materia; la Agencia Española de Protección de Datos.

Los plazos de conservación de los datos personales se adecuan a los requerimientos legales y, en nuestro afán de progresar en este asunto, entendemos que la pseudonimización de los datos resulta de especial interés para la protección de las personas.

La transformación digital es uno de los pilares estratégicos puestos en marcha como parte del Plan iniciado en 2018.

## 6.2 Contribución de AENOR en materia de anticorrupción y cumplimiento normativo.

Con nuestros servicios de certificación, cursos de formación y publicaciones ayudamos a las empresas que trabajan con nosotros a reforzar su compromiso en materia de anticorrupción y cumplimiento normativo.

En AENOR, por fidelidad a nuestro propósito y misión de contribuir a la transformación de la sociedad, acompañamos al sector empresarial en la generación de confianza mediante la realización de prácticas responsables, con conocimiento y manteniendo los valores y la competitividad de las organizaciones a través de nuestra Agrupación Temática de Gobierno Corporativo. Esta Agrupación lo conforman dos Plataformas de Confianza, "Escarlar los valores Corporativos" y "Fortalecer la Gobernanza", las cuales se configuran con soluciones que ayudan a las organizaciones a reforzar su compromiso con los aspectos de Compliance, antisoborno, Buen Gobierno Corporativo, entre otros, todas estas soluciones se complementan con cursos de formación y publicaciones.





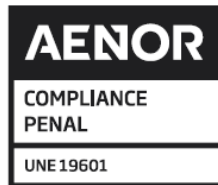
**6.2.1 La Plataforma de Confianza: “Escalar los valores corporativos” ayuda a las organizaciones a demostrar su cultura ética empresarial, demostrando sus actuaciones empresariales con la diligencia debida necesaria para poder demostrar que se toman estas decisiones de manera ética y transparente y, por supuesto, cumpliendo con la legalidad establecida.**

Las soluciones en el ámbito de la evaluación de la conformidad que engloba la **Plataforma de confianza: “Escalar los valores corporativos”**, entre otras, son las certificaciones de Sistema de Gestión de Compliance Penal UNE 19601, Antisoborno ISO 37001, Compliance Tributario UNE 19602, ISO 27001 SG Seguridad de la Información, ISO 277701 SG Privacidad de la Información, Bienestar Animal; así como diagnósticos de situación de los sistemas de cumplimiento de las organizaciones respecto a estas normas certificables y verificaciones de cumplimiento respecto a la Norma ISO 19600.

Entre las soluciones que conforman esta Plataforma destacamos:

**6.2.1.1 Certificación de prevención de delitos en organizaciones UNE 19601**

La Norma UNE 19601 de Compliance Penal establece los requisitos de un sistema gestión para para prevenir la comisión de delitos bajo la cobertura de la persona jurídica, reducir el riesgo, fomentar una cultura empresarial ética y de cumplimiento con la Ley, así como establecer medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos.



La auditoría externa de certificación del modelo de prevención de delitos realizada por un tercero independiente, experto y de prestigio como AENOR, es una de las maneras más fiables, eficaces y transparentes de dar respuesta a estos requisitos y de evidenciar el compromiso explícito y público de la organización y sus líderes con la cultura de cumplimiento.





### 6.2.1.2 Certificación de Compliance Tributario y Fiscal- UNE 19602

La Norma UNE-19602 ayuda a las empresas a implementar un sistema de gestión que facilite la identificación, prevención y detección de riesgos fiscales, para evitar liquidaciones complementarias, sanciones o delitos contra la Hacienda Pública y en el caso de que ocurran, se creen mecanismos de control y mitigación. Facilita asimismo la transparencia frente a la administración tributaria y un cumplimiento ético de la organización respecto a sus relaciones con la Administración pública tanto estatal, autonómica y local.

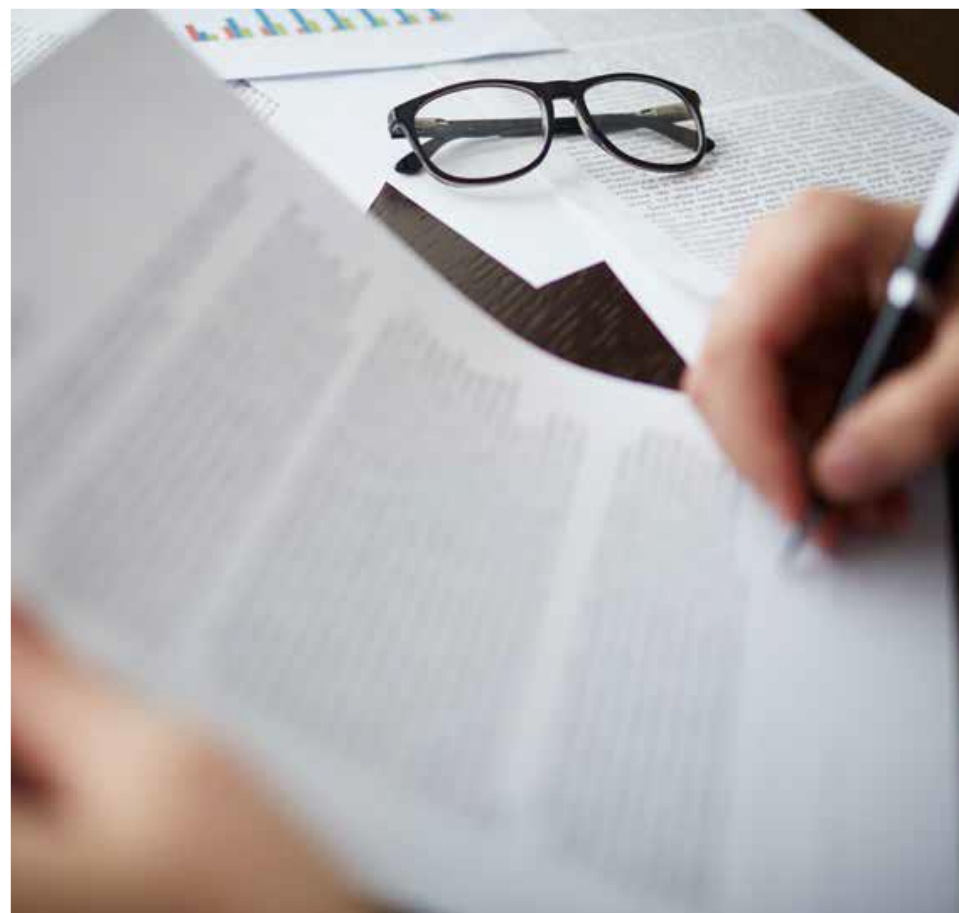


### 6.2.1.3 Certificación antisoborno ISO 37001

El soborno es una de las formas de corrupción más habituales en el mundo de los negocios. La norma ISO 37001 de sistemas de gestión antisoborno ofrece a las organizaciones una serie de medidas que podrán adoptar, de forma proporcional y razonable, para prevenir, detectar y gestionar conductas delictivas de soborno cumpliendo con la legislación y con otros compromisos adquiridos de forma voluntaria.



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 estos requisitos y de evidenciar el compromiso explícito y público de la organización.



#### 6.2.1.4 Certificación ISO 37301 Sistemas de gestión de Compliance

La ISO 37301 contiene una serie de requisitos para implantar un sistema de gestión de Compliance para:

- Identificar las principales obligaciones que afectan a las organizaciones y realizar un ejercicio de evaluación de los riesgos de su incumplimiento.
- Fomentar la cultura de cumplimiento en sentido amplio, potenciando la formación y sensibilización del personal.
- Evidenciar el compromiso de los máximos líderes de la organización y proporcionarles, a la vez, mecanismos de control adecuados.
- Reforzar la "función de cumplimiento" como función cada vez más relevante para la sostenibilidad de las organizaciones.
- Poder evidenciar ante terceros el compromiso con el cumplimiento.



#### 6.2.1.5 Formación

En 2021 se han impartido 87 cursos anticorrupción, dentro de la amplia oferta de cursos de formación en Compliance que ofrecemos:

- Guía Como implementar un sistema de gestión de Compliance.
- Curso de Gestión de Compliance Penal. Norma UNE 19601.
- Compliance penal para pymes según la Norma UNE 19601.
- Curso de Prevención de la corrupción en el entorno empresarial: sistema antisoborno ISO 37001 y señales de alerta.
- Guía Cómo implementar un sistema de Gestión de Compliance.
- Guía práctica de Compliance según la norma ISO 37301.
- Curso de gestión de Compliance Tributario. Norma 19602
- Técnico de Compliance
- Especialista en Compliance.

#### 6.2.1.6. Publicaciones:

- “Compliance tributario para pymes según la Norma UNE 19602” este libro ayuda a comprender el sistema de gestión de Compliance tributario teniendo en cuenta el contexto particular de cada organización.
- “Compliance penal para pymes según la Norma UNE 19601”, este libro es la herramienta perfecta para que cualquier empresa pueda encontrar su modo de aplicar la UNE 19601
- “Compliance penal normalizado. El estándar UNE 19601”, esta obra facilita la comprensión de la norma y su aplicación en las organizaciones.
- “Guía para la aplicación UNE-ISO 37001:2017”, Una guía para ser llevada a la práctica, con pasos específicos a la hora de mitigar los riesgos de corrupción a los que toda empresa se ve expuesta en su vida diaria.

#### Normas

- UNE 19601 Gestión de prevención de delitos.
- ISO 37001 Gestión antisoborno.
- UNE 19602 Compliance Tributario.
- ISO 37301 de Sistema de gestión de Compliance.
- ISO 27001 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- ISO 27701 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.



## 6.2.2 Plataforma de Confianza “Fortalecer la gobernanza”

La Norma UNE-19602 ayuda a las empresas a implementar un sistema de soluciones en el ámbito de la evaluación de la conformidad que engloba la Plataforma de confianza: “Fortalecer la Gobernanza”, entre otras, son las certificaciones de Índice de Buen Gobierno Corporativo, Sistema de Gestión de Compliance Penal UNE 19601, Antisoborno ISO 37001, Compliance Tributario UNE 19602, Verificación de la Información no Financiera, ISO 20400 Compras Sostenibles; así como diagnósticos de situación de los sistemas de cumplimiento de las organizaciones respecto a estas normas certificables y verificaciones de cumplimiento respecto a la Norma ISO 19600.

Entre las soluciones que conforman esta Plataforma destacamos:

### 6.2.2.1 Certificación de buen gobierno corporativo

es la primera certificación sobre esta materia en España y se basa en el Índice de Buen Gobierno Corporativo creado por Villafañate & Asociados. Con esta certificación de AENOR, las empresas pueden demostrar su buen desempeño en esta materia a través de la medición objetiva de nueve variables. Estas ponen el foco en el Consejo de Administración, Junta General de Accionistas, anticorrupción y fraude, o sostenibilidad y gobernanza ESG, entre otros aspectos. Los principales beneficios que proporciona esta certificación son: disponer de un sistema de evaluación objetivo, disponer de una certificación por un tercero independiente que acredita el nivel del buen gobierno corporativo y mejorar la información pública e identificar las principales áreas de mejora.



Con esta certificación, las compañías cuentan con un potente instrumento para expresar su compromiso riguroso y a largo plazo en este campo.

Rafael García Meiro, CEO de AENOR, y Justo Villafañate, presidente de Villafañate & Asociados, coinciden en que “estamos ante la certificación de un índice único y pionero, que ayudará a todas las compañías a mejorar su realidad corporativa pero también el reconocimiento de sus grupos de interés hacia su Buen Gobierno”, según palabras textuales de ambos.

Esta plataforma comparte cursos, publicaciones y normas con otras plataformas de Confianza.

### 6.2.3 Plataformas de Confianza “Reforzar la seguridad y continuidad de negocio” y “Proteger la Seguridad y privacidad de los datos”.

Entre las soluciones en el ámbito de la evaluación de la conformidad que engloban las Plataformas de confianza: “Reforzar la seguridad y continuidad de negocio” y “Proteger la Seguridad y privacidad de los datos” contamos con las siguientes soluciones:



#### 6.2.3.1. Certificación de prestadores de Servicio electrónicos de confianza (eIDAS)

Una acreditación indispensable que permite establecer un marco para la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado europeo. En AENOR somos la única y la primera entidad certificada por ENAC para certificar todos los servicios del Reglamento eIDAS.



#### 6.2.3.2. Certificación ISO 27001 e ISO 27701 de Seguridad y Privacidad de la Información.

La forma más eficaz de minimizar los riesgos asociados al tratamiento de los datos personales es contar con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

- La certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de AENOR, de acuerdo con la norma UNE-EN ISO/IEC 27001:2017, contribuye a fomentar las actividades de protección de sus sistemas y su información en las organizaciones, mejorando su imagen y generando confianza frente a terceros.

La certificación de ISO/IEC 27701, considerando el principio de responsabilidad proactiva, es una herramienta que ayuda a cumplir con los principios y obligaciones que impone la legislación en materia de Protección de Datos y Privacidad, como pueden ser el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).



### 6.2.3.3. Certificación ISO 22301 Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio.



Esta certificación de conformidad con la norma UNE-EN ISO 22301:202 supone la puesta en marcha y aplicación de controles para gestionar los riesgos generales a los que está expuesta la continuidad del negocio de una organización.

### 6.2.3.4. Formaciones

La oferta de cursos de formación dentro de las Plataformas de confianza: “Reforzar la seguridad y continuidad de negocio” y “Proteger la Seguridad y privacidad de los datos” la componen, entre otros, los siguientes:

- Auditor interno ISO 27001.
- Fundamentos de la gestión de la seguridad de la información según ISO 27002.
- Implantación de un sistema de gestión de seguridad de la información ISO 27001.
- Gestión de riesgos en seguridad de la información.
- Auditor Jefe ISO 22301.
- Auditor Interno ISO 22301.
- Sistema de gestión de la continuidad del negocio ISO 22301.

### 6.2.3.5. Normas y Publicaciones

Entre las normas y publicaciones que conforman esta Plataforma destacamos las siguientes:

#### Normas

- UNE-ISO/IEC 20000-1:2011 Tecnología de la Información. Gestión del Servicio. Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión del Servicio
- UNE-ISO/IEC 20000-2:2011 Tecnología de la Información. Gestión del Servicio. Parte 1: Directrices para la aplicación del Sistema de Gestión del Servicio
- ISO 22301 Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio
- UNE-EN ISO/IEC 27001 Tecnología de la Información. Técnica de Seguridad. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos
- UNE-EN ISO/IEC 27002 Tecnología de la Información. Código de Prácticas para los controles de Seguridad de la Información
- ISO 27701
- ISO 22301
- ISO/IEC 29110

#### Publicaciones

- Cómo implantar un SGSI según UNE-EN ISO/IEC 27001 y su aplicación en el Esquema Nacional de Seguridad
- ISO/IEC 29110 para procesos de software en las pequeñas empresas
- Modelo de madurez de ingeniería del software Versión 2.0 (MMIS V.2)



7

Información sobre Compromiso con la sociedad

## 7. Compromiso con la sociedad

En AENOR somos conscientes de que, si queremos ser empresas competitivas y sostenibles en el largo plazo, tenemos que atender a las demandas de la sociedad, haciéndolas parte de nuestro propósito. Así, nuestro propósito es el de contribuir a la **transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas**. Este propósito forma parte de nuestro ADN y es la guía que determina nuestras acciones.

En AENOR estamos comprometidos con el desarrollo sostenible.

### 7.1 Compromiso con el desarrollo sostenible

Como muestra de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, hemos desarrollado diferentes Plataformas de Confianza que ayudan a resolver cuestiones sociales, medioambientales y económicas que preocupan a la sociedad.

En 2021, como se ha apuntado anteriormente en esta memoria, nos hemos adherido al Pacto Mundial, reforzando nuestro compromiso con la iniciativa de Naciones Unidas, de la que ya formaba parte el grupo UNE, y dando un paso más en nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. *“AENOR apuesta por el desarrollo y el crecimiento sostenible, manteniendo su compromiso social. Porque forma parte de su propia esencia e incluso diría que de su futuro empresarial.”*

Luís María Atienza, Consejero de AENOR (febrero 2021)



## DESARROLLO LOCAL

En AENOR estamos próximos al desarrollo local de las organizaciones y administraciones de los lugares en los que operamos y tenemos presencia. Nos preocupamos por mantener relaciones cercanas con las administraciones, universidades y asociaciones que impulsen el crecimiento del empleo local, la capacitación y la competencia técnica regional.

## COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES Y ENTIDADES

Tal y como apuntábamos anteriormente, en AENOR, establecemos relaciones con diferentes entidades que nos ayudan a impulsar nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. Entre estas entidades hay asociaciones sectoriales, universidades, centros tecnológicos, grandes empresas y administraciones públicas. Además, somos miembros de asociaciones y fundaciones que nos permiten identificar las brechas de competitividad de las organizaciones y buscar soluciones para superar estas brechas.

Respecto a asociaciones sectoriales entre otras, AENOR es miembro de la Asociación Española de Certificadores y Verificadores de la Evaluación de la Conformidad.

Podemos destacar entre las alianzas alcanzadas, destinadas al desarrollo local, las siguientes colaboraciones.

- Banco Interamericano de Desarrollo: Programa de difusión para el uso de soluciones tecnológicas correspondientes a ERNC y Eficiencia Energética.
- Cámara Chilena de La Construcción y Corfo-Centro Tecnológico para la Innovación en la Construcción: Acciones de difusión de la certificación BIM ISO 19650.

- Ministerio de relaciones exteriores-prochile: Acciones de promoción de la certificación y formación en temas de sostenibilidad y equidad de género para las empresas que exportan.

En 2021 se mantienen los acuerdos de colaboración previamente formalizados entre AENOR y asociaciones como AECIM, ANFALUM, AFME, SERCOBE, AFEC, AFBEL, ANFEL, FEDA, etc. para fomentar la colaboración entre AENOR, las pymes y las empresas de todos los sectores, cuyo objeto es tener abierto un canal de formación, así como la difusión de las normas





Durante este año se han formalizado nuevos convenios. Cabe destacar la alianza con la Asociación Inspiring Girls, que trabaja para aumentar la autoestima y la ambición profesional de las niñas, así como sus expectativas laborales, a través de la experiencia de mujeres voluntarias de todos los sectores. En AENOR hemos colaborado con la difusión y la sensibilización. Además, nuestros profesionales han participado en el programa de voluntariado "Vuelta al Cole" y se ha acordado la celebración en 2022 de un día de jornadas abiertas en las que las niñas podrán visitar nuestro laboratorio.

Con esta iniciativa contribuimos al impulso de los Objetivos de Desarrollo Sostenible Educación de Calidad (ODS 4), Igualdad de Género (ODS 5) y Reducción de las Desigualdades (ODS 10).

### SOLIDARIDAD DE NUESTRO PERSONAL

En AENOR, promovemos la solidaridad con las causas sociales que nos preocupan entre nuestro personal. Para ello, llevamos a cabo diferentes acciones sociales que nos permiten llevar la solidaridad de nuestra plantilla a aquellas personas que lo necesitan.

En 2021 hemos vuelto a participar en la Gran Recogida de Bando de Alimentos a través de la Operación Kilo. Nuestro personal ha recaudado un total de 3.000€. Con esta iniciativa hemos colaborado principalmente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible Hambre Cero (ODS 2) y Fin de la Pobreza (ODS 1).





## 7.2 Cadena de Suministro

En AENOR disponemos de un procedimiento de compras en el que se incluyen los criterios para la evaluación de nuestros proveedores, así como el seguimiento de las incidencias. Precisamos de que nuestros colaboradores se adhieran y cumplan con nuestro Código Ético y con los estándares relacionados con derechos humanos y laborales, salud y seguridad laboral y el respeto al medio ambiente. Adicionalmente, para aquellos profesionales internos de nuestros colaboradores que auditan o participan en la evaluación de conformidad, requerimos la adhesión y cumplimiento del código deontológico.

En 2020, comenzamos el proceso de revisión de **nuestra Política General de Compras** y el **Procedimiento General de Compras y Prestación de Servicios**, aprobada en 2021, con el objetivo de optimizar los procesos de compra y garantizar la homologación de proveedores reforzando los criterios de Sostenibilidad. Esta Política promueve una actuación ética y socialmente responsable en todas nuestras actividades y este principio se traslada a cualquier proceso de contratación de proveedores. El compromiso de AENOR con la Responsabilidad Social, la Ética, la conservación del Medio Ambiente y la promoción del ahorro y la eficiencia energética se trasladará en los procesos de homologación y de selección de proveedores mediante la incorporación de criterios y principios de Responsabilidad Social y Sostenibilidad como criterios de selección y contratación. Asimismo, se ha establecido un procedimiento de homologación de proveedores. En AENOR monitorizamos la subcontratación de actividades a través de plataforma especializada.

Nuestra cadena de suministro incluye a colaboradores que prestan servicios de evaluación de la conformidad, a laboratorios, a los formadores que colaboran con nosotros.

Además, contamos con el apoyo de empresas para realización de actividades auxiliares, limpieza y mantenimiento, consultorías, programación informática y auditorías de cuentas.

Hemos implantado una nueva herramienta para la gestión de contratos que nos permite optimizar el seguimiento de las relaciones con nuestros colaboradores y subcontratistas. Se trata de un proyecto que se va implementando por fases y en el que ya se gestionan los contratos con nuestras entidades colaboradoras en España.



### 7.3 Clientes

Una de nuestras competencias claves es el enfoque al cliente sobre el que se reflejan nuestros valores de cercanía, confianza, accesibilidad. El cliente está en el centro de todas nuestras acciones. Ofrecemos calidad en los servicios prestados y atendemos a las necesidades de nuestros clientes con rigor profesionalidad y visión de futuro.

#### CALIDAD DE LOS SERVICIOS

El rigor, el conocimiento, la cercanía, la agilidad y la generación de confianza hacen que los servicios que prestamos en AENOR alcancen la calidad deseada, la cual es una prioridad para nosotros. Mediante las certificaciones aseguramos la imparcialidad y competencia de las acciones realizadas.

Contamos con cerca de 150 acreditaciones, reconocimientos, acuerdos y nombramientos, otorgados por distintas entidades nacionales e internacionales que abalan nuestra independencia y competencia técnica en las actividades de certificación, verificación, ensayos e inspección.

En 2021 se han realizado y superado más de 280 jornadas de auditoría realizadas por diferentes organismos de acreditación y hemos realizado 147 jornadas de auditoría interna en las diferentes sedes y negocios de AENOR.

#### Reconocimientos



## EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como consecuencia de la calidad de los servicios prestados, esperamos que la satisfacción de nuestros clientes sea elevada. Contamos con un sistema de evaluación que nos permite identificar oportunidades de mejora que den respuesta a las expectativas de nuestros clientes y, mejorar así, la calidad de nuestros servicios cerrando el círculo. Dicho sistema de evaluación es continuo, anónimo y confidencial y, sus datos se analizan semestralmente y nos aporta información sobre el grado de satisfacción de los clientes con los servicios prestados y el grado de importancia que el usuario otorga a las dimensiones que componen el servicio y, su efecto en la satisfacción global.

El estudio de satisfacción de los clientes se hace tanto a nivel nacional como internacional. En 2019 y 2020 la puntuación máxima ha sido 4,18 y 4,23 respectivamente con una muestra la puntuación global de estas encuestas (sobre una puntuación máxima de 5 puntos).

**El ISM es 4 en la encuesta de satisfacción de Sistemas de 2021.** Se ha cambiado la escala para las respuestas de los clientes a la encuesta de satisfacción, estableciéndose ahora las respuestas como "SI, NO, Es mejorable". Un ISM de 4 se encuentra dentro de la escala "Muy buena".

- La tasa de respuesta varía ahora en cada una de las etapas del proceso de certificación de sistemas por las que se encuesta a los clientes:
  - Etapa Oferta: 14,1%
  - Etapa Realización de Auditoría: 21,4%
  - Etapa Decisión y otros aspectos del proceso de certificación: 17,2%
- La novedad en 2021 ha sido la ampliación de la encuesta de satisfacción al ámbito de la **Certificación de Productos y Servicios**, habiéndose obtenido un resultado donde más del 75% de los clientes que han dado respuesta a la encuesta, puntúan a AENOR con nota igual o superior a 8 sobre 10.



Adicionalmente, en el [Centro de Formación](#) se evalúa la satisfacción del 100% de los alumnos. Valorando entre dos conceptos:

- La calidad percibida: Evaluación del cliente sobre la experiencia del servicio recibido y
- Satisfacción: Valoración del individuo.

Tanto en 2020 como, en 2021 se ha alcanzado en la evaluación realizada, una puntuación de 4,4 sobre 5.

Año	Puntuación global
2020	4,4
2021	4,4

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

Además, a fin de conocer cualquier incidencia que haya podido suceder o recomendaciones de nuestros clientes y, cumpliendo con la legislación en esta materia, contamos con un sistema de reclamación en nuestra página web para clientes, colaboradores y otras personas y un protocolo para la evaluación de las reclamaciones recibidas y la resolución de las incidencias:

1. Acusamos el recibo de la reclamación.
2. Procedemos a evaluar su contenido.
3. Investigamos la naturaleza o causa de la misma.

4. Analizamos y evaluamos si procede realizar una auditoría extraordinaria o de seguimiento.

5. En cualquier caso, nos aseguramos de que el tratamiento de las reclamaciones sea adecuado y sean tratadas en el plazo razonable.

Reclamaciones de clientes	
AÑO	Nº
2020	30
2021	33

En 2021 se han registrado un total de 3 [reclamaciones de clientes](#) más que en 2020. Las reclamaciones se refieren principalmente a cuestiones relativas a emisión de certificados, incidencias en proceso de auditoría y asignación de recursos internacionales.

Adicionalmente, como organismo de evaluación de la conformidad, estamos obligados a atender las [reclamaciones de usuarios de actividades, servicios o productos amparados por una certificación de AENOR](#). En el caso de disconformidad de un reclamante con la respuesta obtenida a su reclamación, puede ejercer sus derechos poniéndose en contacto directo con AENOR. En 2021, hemos recibido 106 reclamaciones de terceros.

Reclamaciones de terceros	
AÑO	Nº
2020	112
2021	106

## 7.4 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, con nuestro laboratorio y con certificaciones propias y externas de reconocimiento nacional e internacional.

### 7.4.1 Laboratorio.

En primer lugar, generamos confianza a través de nuestros laboratorios (físico-químico, sensorial, de materiales y de microbiología). En el psico-químico realizamos análisis y ponemos a punto nuevas técnicas. El laboratorio sensorial nos permite evaluar las preferencias de los consumidores y prever su intención de compra.

El laboratorio de materiales analizamos la seguridad en el uso de los materiales analizados. Y por último, en el laboratorio de microbiología podemos garantizar la seguridad alimentaria.



**7.4.2 La marca N.** Nuestro distintivo voluntario de calidad, supone una fuente de confianza y garantía de cumplimiento con los límites establecidos en la legislación o pliegos de licitación. Este distintivo está reconocido por la administración de diferentes legislaciones como el Código Técnico de la Edificación o la Instrucción de Hormigón Estructural, entre otras. Es símbolo de calidad y seguridad del producto en:

- Materiales de construcción.
- Materiales y equipos eléctricos.
- Productos de seguridad y protección.
- Productos e instalaciones para edificación.
- Productos e instalaciones para obra civil.
- Más de 1.500 centros de producción, localizados en más de 40 países, cuentan con la Marca N, 109.085 productos certificados.





**7.4.3 Mercado CE de acceso al mercado Europeo.** Proceso de evaluación de conformidad para la comercialización de productos en el mercado europeo. Los productos que incluyen este mercado cumplen los requisitos técnicos de la legislación Europea de armonización aplicable. El logotipo ha de aparecer sobre el producto o la documentación de acompañamiento.

- Productos de construcción.
- Aparatos de gas.
- Ascensores.
- Calderas de agua caliente.
- Equipos a presión.
- Equipos de protección individual.
- Máquinas.
- Instalaciones de transporte de personas por cable.
- Equipos a presión transportables.
- Equipos marinos.



**7.4.4 Global EPD, declaraciones ambientales de producto.** Permite a los fabricantes comunicar su perfil ambiental certificado, conforme a ISO 14025 para Declaraciones Ambientales de Producto y la Norma Europea EN 15804, en el caso de productos de construcción.

Paneles sectoriales:

- Cementos.
- Morteros y SATE.
- Productos con base yeso para la construcción.
- Productos de acero para construcción.
- Productos de arcilla cocida. ▪  
Recubrimientos cerámicos.
- Muebles.
- Frutos secos.



**7.4.5 Servicio de instalación.** La marca AENOR certifica, de forma voluntaria, la calidad de procesos de instalación en obra y/o mantenimiento. Indica especialmente para empresas que realizan servicios de instalación en el sector de la construcción y mantenimiento de servicios orientados al ciudadano, cuyo objetivo es la mejora continua y profesionalización del personal, así como la adopción de mejores prácticas.

Aislantes térmicos:

- Celulosa insuflada y proyectada.
- Lana mineral insuflada y proyectada.
- Poliestireno extruido en fachada.
- Poliuretano proyectado.
- Equipos de medición y regulación de calor en instalaciones centralizadas de calefacción y ACS.
- Sistema constructivo de fábrica de albañilería. Sistema SILENSIS.
- Áreas de juego infantil.
- Equipos fijos de entrenamiento físico al aire libre.

**7.4.6 Otras certificaciones internacionales.**

Acompañamos a las organizaciones en su internacionalización con certificaciones de productos industriales. Para ello complementamos la Marca N, con otras marcas y certificaciones europeas e internacionales como ENEC, ENEC+ y <HAR> en el sector eléctrico o Keymark en la construcción.

- Marcas Europeas del sector eléctrico.
- ENEC y ENEC+.
- Marca <HAR>.
- G Mark.
- Marcas Europeas del Sector de la construcción.
- ECO Platform.
- Keymark.
- Reconocimientos de ensayos eléctricos.
- Notificación Europea de resultados de ensayo.
- Esquema Internacional CB.



Nuestro prestigio y dedicación en el ámbito de la certificación permite impulsar y facilitar la proyección internacional de las empresas españolas y transmitir confianza internacional en el marco de las relaciones comerciales.

Facilitamos a nuestros clientes el acceso a diferentes mercados gracias al alcance de nuestras certificaciones y servicios de evaluación específicos para cada sector. Con ello no solo se facilita la venta, sino que, en ocasiones, además de una ventaja competitiva estás certificaciones son un requisito legal o exigencia de los consumidores para acceder a determinados mercados.

Con nuestras certificaciones de sistemas de gestión, imparciales, transparentes y objetivas, apoyamos la competitividad de las empresas e instituciones. Además, suponen un reconocimiento a aquellas empresas que se esfuerzan por ofrecer valor añadido a su cliente mediante sus productos y servicios, con un sello de prestigio y calidad



## 7.5 Información financiera y fiscal

### Ingresos

Los ingresos del Grupo AENOR han crecido más de un 16% en 2021 respecto del ejercicio 2020. Todos los negocios se han comportado muy positivamente, si bien algunos de ellos aún no han conseguido alcanzar los niveles previos a la pandemia, como consecuencia de las restricciones a la presencialidad que aun han persistido durante el año 2021. Especialmente destacable ha sido la recuperación del mercado de la certificación de LATAM, la participación en algunos proyectos internacionales de gran volumen y el crecimiento de la certificación en España, que se ha situado claramente por encima del nivel de facturación de 2019.

### Beneficios obtenidos por países:

España ha contribuido con el 46% del beneficio total (incluyendo operaciones de resto de España y del mundo).

El resto del beneficio se distribuye en estas regiones: Sociedades participadas en Latam: 45%, Sociedades participadas en Europa (Italia, Portugal y Polonia) 9%.

Información adicional disponible en la Memoria consolidada de grupo que acompaña a las cuentas anuales del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021.

Impuestos sobre beneficios: Cuota íntegra en España 68.794,22 euros.

### Otra información tributaria

AENOR está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Estatal de Administración Tributaria respaldando el compromiso con nuestras obligaciones tributarias. Esta práctica se apoya en los principios de transparencia, buena fe y cooperación con la AEAT.

### Subvenciones públicas recibidas:

Fundación estatal para la formación en el empleo: 81.077 euros

Comunidad de Madrid: 11.494 euros



## 7.6 Contribución a los ODS

ODS	Principales Acciones	Indicadores
	Colaboración voluntaria de las personas de AENOR con el Banco de Alimentos en la Operación Kilo online 2021 de recogida de alimentos para su distribución entre las familias que más los necesitan.	3.000 euros de donaciones de personas de AENOR, que traducidos en kilos de alimentos ascienden a más 2700 kg AENOR, por su parte y como Entidad, ha complementado dichas donaciones
	Salud y Seguridad de nuestras personas	Evaluaciones puesto de trabajo EPIS entregados Adaptación centros trabajo: COVID Plataforma vencer al COVID AENOR Saludable promueve la salud de las personas en el ámbito profesional y personal
	Servicios sanitarios en el centro de trabajo	Reconocimientos médicos realizados
	Activades de prevención	Teletrabajo, otras
	Formación continua a nuestras personas	+ 29.000 horas de formación
	Colaboración con Centros Universitarios	9% contratos en prácticas
	Apoyamos la integración de la mujer y fomentamos su progresión profesional	55 % mujeres en el Grupo 44 % mujeres en el Comité de Dirección
	Promovemos una cultura de igualdad de trato	mayor promoción de mujeres
	Contribución a un empleo estable y de calidad	+95% contratos indefinidos 2Creación y mantenimiento de empleo indirecto: nuestras entidades colaboradoras son locales
	Compromiso con la inclusión laboral	18 nacionalidades
	Apuesta por la diversidad generacional	< 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: - Prevención de riesgos penales - Formación en derecho de la competencia y prevención de riesgos penales
	Alianzas	Convenios con múltiples organizaciones e instituciones Acuerdos con universidades





## Anexo

## Anexo

### Marco de Reporte y alcance de la información

Se presenta el Estado de Información No Financiera 2021 de AENOR en el que se detalla el desempeño ambiental, social y de buena gobernanza de la organización, así como, los resultados alcanzados durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021, de todas las organizaciones de las que AENOR tiene el control de la gestión.

Los contenidos de este informe se han redactado conforme a lo establecido por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. Se ha buscado en su elaboración, en cuanto a los datos presentados, precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

La información contenida en dicho informe hace referencia al conjunto de las sociedades que conforman AENOR con especificaciones y diferenciaciones entre AENOR Global y AENOR España y con la peculiaridad de que en julio de 2021 AENOR adquirió Cámara Certificación y Confianza por lo que se reportan parcialmente datos de esta entidad, se incluirá su reporte completo en los Informes posteriores.

El presente informe, además de elaborarse conforme a los requisitos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, ha tenido en cuenta en su elaboración los siguientes marcos de reporte:

- **Pacto Mundial de Naciones Unidas.**
- **Estándares GRI (Global Reporting Initiative).** ▪ **Objetivos de Desarrollo (ODS)**

El presente documento contiene tanto los indicadores materiales para nuestra compañía, como los requeridos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre en materia social, medioambiental, relativa al personal de la empresa, al respeto a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

En 2021 hemos realizado nuestro estudio de materialidad que nos ha permitido identificar los asuntos materiales para nuestra compañía y para nuestros grupos de interés (sociales, ambientales y económicos).

El proceso para identificar el listado de temas materiales se ha realizado siguiendo las directrices de Global Reporting Initiative (GRI). En primer lugar, se ha realizado un análisis de contexto que nos ha permitido seleccionar los potenciales temas materiales teniendo en cuenta fuentes internas y externas a la organización. Posteriormente, se ha procedido a la evaluación de impactos e influencia con los diferentes grupos de interés de AENOR, con la participación de personal de la organización mediante cuestionarios.

Como resultado se destaca a continuación los siguientes temas materiales

## ASPECTOS SOCIALES

- |  |  |
|--|--|
| Diversidad, igualdad e inclusión.                          | Salud y Seguridad en el trabajo.                 |
| ▪ Formación y Desarrollo.                                  | ▪ Ética, cumplimiento normativo y buen gobierno. |
| ▪ Calidad del Servicio.                                    | ▪ Salud y Seguridad de los consumidores.         |
| ▪ Colaboración con asociaciones, empresas e instituciones. | ▪ Salud y Seguridad con relación a COVID-19.     |
| ▪ Relación con los grupos de interés.                      | ▪ Gestión y atracción del talento.               |
| ▪ Satisfacción del cliente.                                |  |

## ASPECTOS ECONÓMICOS Y DE GOBERNANZA

- Innovación sostenible y digitalización.
- Lucha contra la corrupción y el soborno.
- Alianzas.
- Modelo de negocio y mercados servidos.
- Validación de certificados.
- Desempeño económico.
- Estructura de Gobernanza.
- Competencia desleal.

## OTROS ASPECTOS

- Gestión de la calidad.
- Ciberseguridad.
- Protección de datos y privacidad.



## CANALES DE COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Canales de comunicación
<p><b>SOCIEDAD</b> En AENOR ayudamos a identificar y a corregir las brechas de competitividad del tejido económico, impulsando las mejores prácticas contribuimos a transformar la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas.</p>	<p>Revistas AENOR– Páginas Web: www.aenor.com, RRSS: canales en Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube. Publicaciones: informes, dossiers, ensayos, artículos, noticias... Foros, congresos y eventos Webinarios Notas de Prensa y difusión a medios de comunicación Campañas específicas Buzones y teléfonos de contacto Otro tipo de comunicaciones con entidades, asociaciones y empresas interesantes para la sociedad que no son miembros ni socios de UNE.</p>
<p><b>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b> Como grupo de interés clave y muy específico del Grupo AENOR cabe destacar la Administración Pública que participa en nuestros órganos técnicos.</p>	<p>Órganos técnicos Herramientas y canales de difusión y comunicación</p>
<p><b>EMPLEADOS</b> Los profesionales de AENOR son los que realmente aportan la energía, la creatividad y el esfuerzo que nos dota de un valor diferencial. Potenciar su desarrollo personal y profesional y fomentar la igualdad y la conciliación implica acelerar el progreso de nuestra organización.</p> <p>Un equipo de profesionales cualificados y orgullosos de formar parte de AENOR y de su papel en la sociedad.</p>	<p>Reuniones departamentales Encuestas de clima Boletines internos Buzones internos Chat Videos Actos y jornadas divulgativas internas Webinarios Sesiones informativas periódicas Intranet Concursos Eventos internos</p>

Grupo de interés	Canales de comunicación
<p><b>CLIENTES</b> Bajo los principios de transparencia, accesibilidad y cercanía acompañamos a nuestros clientes para que puedan afrontar los cambios que el mercado demanda.</p>	<p>Encuestas de satisfacción Reuniones y visitas comerciales Contacto y seguimiento personalizado Jornadas y foros de difusión e intercambio de expectativa Buzones y teléfonos de contacto Portal de proveedores Reuniones y visitas comerciales Contacto y seguimiento personalizado Buzones y teléfonos de contacto</p>
<p><b>PROVEEDORES</b> Para nosotros es importante que nuestros proveedores se identifiquen con nuestros valores. Cuidamos el código de conducta para mantener una relación óptima con nuestros proveedores; además de respetar la Política de Compras y Subcontrataciones para promover el cumplimiento de criterios básicos en derechos humanos y laborales, así como en salud y seguridad laboral entre proveedores y contratistas.</p>	<p>Contacto y seguimiento personalizado Buzones y teléfonos de contacto</p>
<p><b>ACCIONISTAS</b> Aspiramos a generar el mayor valor posible a nuestros accionistas, desde la transparencia y el buen gobierno, manteniéndonos como referente en nuestras actividades y siendo muy conscientes de que el crecimiento del negocio va unido al compromiso ineludible con el desarrollo sostenible.</p>	<p>Juntas de accionistas Reuniones del Consejo de Administración</p>



## SEDES

### ANDALUCÍA - SEVILLA

Torre Sevilla - Gonzalo Jiménez de Quesada  
2 - 4.ª planta 41092 Sevilla · Tel. 955 648 656 ·  
aenorandalucia@aenor.com

### ANDALUCÍA - MÁLAGA

Centro de Negocios Reding, Paseo de Reding  
43 - 1.º izda. 29016 Málaga · Tel. 952 122 012 ·  
aenorandalucia@aenor.com

### ARAGÓN

Paseo Sagasta, 72 - entlo. dcha. - 50006  
Zaragoza Tel. 976 259 680 · dar@aenor.com

### CANARIAS - SANTA CRUZ DE TENERIFE

La Marina, 26 - Torre A, of. 301-A 38001 · Santa  
Cruz de Tenerife · Tel. 922 531 332 ·  
canarias@aenor.com

### CANARIAS - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Tel. 676 738 825

### CANTABRIA

Eduardo Benot, 5 - 1.º B-C 39003 · Santander  
Tel. 942 318 844 · cantabria@aenor.com

### CASTILLA Y LEÓN

Marina Escobar, 2, entreplanta 47001 · Valladolid  
Tel. 983 549 740 · dcyl@aenor.com

### CASTILLA - LA MANCHA

45005 Toledo · Tel. 925 258 750 ·  
castillalamancha@aenor.com

### CATALUÑA

Tànger, 98 - 8.ª plta. - Edificio Interface 08018  
Barcelona · Tel. 932 292 929 · dct@aenor.com

### COMUNIDAD VALENCIANA

Plaza del Ayuntamiento, 26 - 4.ª 46002 Valencia  
Tel. 963 535 373 · dcv@aenor.com

### EXTREMADURA

Centro de Negocios Mérida, 1.ª, esc.2, oficina 5  
Av. Reina Sofía s/n · 06800 Mérida  
Tel. 924 387 754 · extremadura@aenor.com

### GALICIA - A CORUÑA

Enrique Mariñas, 36 - 7.º - Edificio Torre Cristal  
15009 A Coruña · Tel. 981 175 080 ·  
galicia@aenor.com

### NAVARRA

Avenida Carlos III, 1 - 1.ª plta. 31002 Pamplona  
Tel. 948 206 330 · navarra@aenor.com

### ISLAS BALEARES

Porto Pi, 8 - 6.º B - 07015 Palma de Mallorca  
Tel. 971 707 068 · baleares@aenor.com

### REGIÓN DE MURCIA

Área de Negocios Plazarte - José Manuel  
Sánchez-Pedreño, 1 · of. 5.º B · El Ranero · 30009  
Murcia · Tel. 968 272 770 · drm@aenor.com

### MADRID

Génova, 6 - 28004 Madrid · Tel. 915 294 920 ·  
dmadrid@aenor.com

### PAÍS VASCO

Plaza de Euskadi, 5 · Ed. Torre Iberdrola, 20.ª plta.  
· 48009 Bilbao · Tel. 944 355 200 ·  
dpv@aenor.com

### LABORATORIO

Miguel Yuste, 12 - 4ª planta. 28037 Madrid  
Tel. 914 401 224 · Fax: 914 401 224 ·  
aenorlaboratorio@aenor.com



### **BRASIL**

Av. Eng. Luiz Carlos Berrini, 1748 · Conj. 1603,  
Brooklin CEP 04571-000 · São Paulo/SP, Brasil  
aenorbrasil@aenor.com  
Tel. (+55) 151024518/4519

### **CENTROAMÉRICA**

Conchagua Pte. N° 7, Urb. Madreselva II,  
Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador.  
aenorcentroamerica@aenor.com  
Tel. +503 2564 6507

### **CHILE**

Edificio Nueva Santa · Av Eng. Luiz Carlos Berrini,  
1748 · Conj. 1603, Brooklin CEP 04571 - 000  
aenorbrasil@aenor.com  
Tel. +562 2 499 92 00 · Fax. +562 2 499 92 02

### **CHILE FORMACIÓN**

Tel. +562 2 4999222 · Fax. +562 2 499 92 02  
aenorchile@aenor.com

### **COLOMBIA**

Tel. +511 2081510 / +51 14227006  
Comercial.colombia@aenor.com

### **ECUADOR**

Avda. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela.  
Edificio Metropolitan. Piso 8, oficina 811.  
Quito, Ecuador · aenorecuador@aenor.com ·  
Tel. +593 2 450 7300  
Guayaquil · Tel. +593 09 87949489

### **ITALIA**

Corso Trapani, 16 · 10139 Turín, Italia.  
aenoritalia@aenor.com · Tel. +39 011 51 83 121 ·  
Fax. +39 011 50 87 819

### **MÉXICO**

Avda. Presidente Masaryk N° 61, piso 14.  
· Colonia Chapultepec Morales · CP 11570,  
Delegación Miguel Hidalgo · Ciudad de México  
aenormexico@aenor.com  
Tel.+52 55 52 80 77 55 · Fax. +52 55 52 80 78 80

### **PERÚ**

Edificio Abaco, sito en Av. Coronel · Andrés Reyes  
420, Piso 5. · San Isidro, Lima. Perú.  
aenorperu@aenor.com  
Tel. +51 11 20 81 510 · Fax. +51 11 42 27 006

### **PORTUGAL**

Avenida da Boavista 1180, 2º andar C · 4100-113  
Porto - Portugal · lusaenor@aenor.com  
Tel. +351 22 60 51 760 · Fax. + 351 22 60 51 761

### **REPÚBLICA DOMINICANA**

Avenida John F. Kennedy 88, Esq. Buenaventura  
Freites Edif. PYHEZ Work Piso 3-10602, Los  
Jardines, Santo Domingo · info@aenor.com  
Tel. +182 96 19 06 80



## Índice de contenidos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
<b>Información general</b>		
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Información sobre el modelo de negocio. (pág. 6-14; 16-20)	102-1; 102-2; 102-13; 102-18; 102-16; 102-40
Mercados en los que opera	Estructura organizativa. Razón Social (pág. 15)	102-3; 102-4; 102-6
Objetivos y estrategias de la organización	El valor diferencial de AENOR. En los apartados correspondientes	102-2
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Mensaje del CEO (pág. 4)	102-14
Marco de reporting utilizado	ANEXO. Marco de Reporte y alcance de la Información (pág. 95)	102-46
Principio de materialidad	Análisis de materialidad (pág. 95)	102-47 103-1
<b>Cuestiones medioambientales</b>		
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Información ambiental	103-1
<b>Información general detallada</b>		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Información ambiental	103-1
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Información ambiental	102-11



Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Información ambiental	
Aplicación del principio de precaución	Información ambiental	
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Información ambiental	-
<b>Contaminación</b>		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Emisiones y cambio climático (pág.28)	303-1
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Residuos (pág.25-26)	306-2; 306-3; 306-5
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Residuos (pág. 25)	-
<b>Uso sostenible de los recursos</b>		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Uso sostenible de los recursos. Agua y vertidos (pág. 22)	303-5
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Uso sostenible de los recursos. Materias primas (pág. 24)	301-1
Consumo, directo e indirecto, de energía	Uso sostenible de los recursos. Energía (pág. 23)	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Uso sostenible de los recursos. Energía (pág. 22)	302-1
Uso de energías renovables	Uso sostenible de los recursos. Energía (pág. 24)	



Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
<b>Cambio climático</b>		
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Emisiones y Cambio Climático (pág. 28)	305-1; 305-2
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Contribución de AENOR al ámbito del Medio Ambiente	305-5
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	-	
<b>Protección de la biodiversidad</b>		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Protección de la biodiversidad (pág. 29)	304-2
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Protección de la biodiversidad (pág. 29)	
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>		
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	103-1
<b>Empleo</b>		
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Empleo (pág. 49)	102-7; 102-8; 102-48
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Empleo. (pág. 51-54)	



Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Empleo (pág. 55)	401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Empleo (pág. 56)	405-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Empleo (pág. 57)	
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Empleo (pág. 56)	
Implantación de políticas de desconexión laboral	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Empleo (pág. 58)	403-6
Número de empleados con discapacidad	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Empleo (pág. 73)	405-1
<b>Organización del trabajo</b>		
Organización del tiempo de trabajo	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Organización del tiempo de trabajo (pág. 58)	-
Número de horas de absentismo	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Salud y seguridad en el trabajo (pág. 64)	403-9
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Organización del tiempo de trabajo (pág. 60)	-





Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
<b>Salud y seguridad</b>		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Salud y seguridad en el trabajo (pág. 62-63)	403- 8; 403-1; 403-5; 403-6
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Salud y seguridad en el trabajo (pág. 64)	403-9; 403-10
<b>Relaciones sociales</b>		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Relaciones sociales (pág. 65)	403-4
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Relaciones sociales. (pág. 65)	102-41
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Relaciones sociales (pág. 65)	403-8
<b>Formación</b>		
Políticas implementadas en el campo de la formación	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Formación profesional (pág. 66)	404-1; 404-2
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Formación profesional (pág. 66)	



Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
<b>Accesibilidad universal</b>		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Accesibilidad (pág. 69)	-
<b>Igualdad</b>		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Diversidad, igualdad e inclusión (pág. 70-71)	102-16; 405-2
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Diversidad, igualdad e inclusión (pág. 70-71)	
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. Diversidad, igualdad e inclusión (pág. 71)	
<b>Respeto de los Derechos Humanos</b>		
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Información sobre DDHH	103-2
<b>Aplicación de procedimientos de diligencia debida</b>		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Información sobre DDHH (pág. 80-81)	102-16



Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Información sobre DDHH (pág. 81)	406-1
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	Información sobre DDHH (pág. 80)	102-41
<b>Lucha contra la corrupción y el soborno</b>		
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Lucha contra la corrupción y el soborno	103-2
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 84)	102-16 205-1
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 85)	205-2
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 86)	201-1
<b>Información sobre la sociedad</b>		
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Compromiso con la sociedad	103-2
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Compromiso con la sociedad. Compromiso con el desarrollo sostenible (pág. 87)	413-1



Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Compromiso con la sociedad. Contribución a los ODS (pág. 94)	413-1
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Compromiso con la sociedad. Compromiso con el desarrollo sostenible (pág. 87)	
Las acciones de asociación o patrocinio	Compromiso con la sociedad. Compromiso con el desarrollo sostenible (pág. 87-88)	413-1
<b>Subcontratación y proveedores</b>		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Compromiso con la sociedad. Cadena de Suministro (pág. 88)	102-9; 102-10
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Compromiso con la sociedad. Cadena de Suministro (pág. 88)	
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Compromiso con la sociedad. Cadena de Suministro (pág. 88)	
<b>Consumidores</b>		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Compromiso con la sociedad. Clientes (pág. 89)	418-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Compromiso con la sociedad. Clientes (pág. 90)	
<b>Información fiscal</b>		
Los beneficios obtenidos país por país	Información fiscal (pág. 93)	207-4 201-4
Los impuestos sobre beneficios pagados	Información fiscal (pág. 93)	
Las subvenciones públicas recibidas	Información fiscal (pág. 93)	

