



**Memoria de Sostenibilidad
Estado de Información no Financiera
2023**

ANEXO AL INFORME DE GESTIÓN 2023

MENSAJE DEL CEO.....3

1 Información sobre el modelo de negocio6

- 1.1 El valor diferencial de AENOR..... 6
- 1.2 Estructura organizativa y razón social13
- 1.3 Órganos de gobierno.....16

2 Información ambiental.....21

- 2.1 Uso sostenible de los recursos.....22
- 2.2 Residuos.....25
- 2.3 Emisiones y cambio climático28
- 2.4 Protección de la biodiversidad30
- 2.5 Contribución de AENOR en el ámbito del medio ambiente30

3 Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal42

- 3.1 Empleo.....42
- 3.2 Organización del trabajo.....52
- 3.3 Igualdad56
- 3.4 Salud y seguridad en el trabajo58
- 3.5 Relaciones sociales62
- 3.6 Formación y desarrollo63
- 3.7 Accesibilidad66
- 3.8 Diversidad, igualdad e inclusión.....66
- 3.9 Comunicación interna y transformación cultural73
- 3.10 Contribución de AENOR en el ámbito social y laboral74

4 Información sobre compliance y ética.....80

- 4.1. Compliance.....80
- 4.2. Derechos humanos.....88
- 4.3 Concienciación y formación.....89
- 4.4 Contribución de AENOR.....91

5 Compromiso con la Sociedad..... 99

- 5.1 Compromiso con el desarrollo local 99
- 5.2 Colaboración con asociaciones y entidades..... 99
- 5.3 Alianzas.....100
- 5.4 Solidaridad de nuestro personal.....101
- 5.5 Cadena de suministro103
- 5.6 Clientes.....104
- 5.7 Contribución de AENOR a la Sociedad.....107

6 Información Financiera y Fiscal111

- 6.1 Ingresos: Cifra de negocio 111
- 6.2 Beneficios obtenidos por países..... 111
- 6.3 Otra información tributaria..... 111
- 6.4 Subvenciones públicas recibidas:..... 111
- 6.5 Análisis de riesgos de cuestiones relevantes..... 111

7 Contribución a los ODS.....112

Anexo I.....113

Marco de Reporte y alcance de la información 113

Anexo II.....114

Análisis de materialidad 114

Anexo III.....115

Canales de comunicación con nuestros grupos de interés..... 115

Anexo IV.....116

Sedes de AENOR EN España..... 116

Índice de contenidos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.....118

AENOR

MENSAJE DEL CEO

Agradezco su interés en la actividad de AENOR a las personas que leen nuestra "Memoria de Sostenibilidad. Estado de Información No Financiera", con el que ofrecemos un retrato amplio tanto por la cantidad de aspectos que se tocan como por el importante aporte de datos. Se trata de un desarrollo que abordamos con gusto porque está plenamente alineado con la transparencia que caracteriza nuestra acción.

Quisiera comenzar expresando la renovación del compromiso de AENOR con los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. En 2021 nos unimos a la Red Española de Pacto Mundial, dando un paso más en el apoyo a los 17 ODS. Nos enorgullece ser un agente activo en el impulso de buenas prácticas entre las organizaciones, que redundan directamente en los distintos Objetivos promovidos por la ONU.

La transparencia a la que antes me refería, es coherente con el valor que aportamos a la sociedad y que es el motor que nos motiva a diario a todos los que trabajamos en AENOR: contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas. El compromiso firme con ese valor durante ya cerca de 40 años ha dado como resultado que no sólo tengamos un pleno reconocimiento en el entorno de las empresas, sino que éste alcance a una parte significativa de la población. En el último estudio desarrollado, el porcentaje que reconoce positivamente a AENOR como entidad relacionada con el reconocimiento a las cosas bien hechas, ha llegado al 75%.



Durante 2023 hemos estado desarrollando una reestructuración societaria que nos impulsa más allá de nuestra aportación de valor. El trabajo de AENOR junto a las empresas comprometidas con los valores apreciados por la sociedad se extiende y además de respaldar ese compromiso con los sellos más reconocidos, ponemos a disposición de las compañías nuestro conocimiento para desarrollar la transformación de negocio.

La reestructuración societaria que ha entrado plenamente en vigor en enero de 2024, refleja una visión desde hace tiempo concebida en el Consejo de Administración de AENOR. El programa de crecimiento inorgánico dio como resultado en 2021 la adquisición de una mayoría de control de Cámara Certifica y en 2022 de la totalidad del capital de Prysm, una entidad que aportaba tamaño y una cartera de servicios que incluía varios que no se prestaban en AENOR. La reestructuración tiene como objetivo tanto integrar eficazmente todas las capacidades de Prysm como facilitar el desarrollo de servicios con alto potencial de crecimiento.

La reestructuración se ha planificado y ejecutado con un detalle y precisión a la altura de las grandes expectativas que tenemos sobre ella. Se definieron más de mil tareas, aportándose los recursos humanos y financieros necesarios en campos como los sistemas de información, organización de las operaciones, gestión de personas y el planteamiento legal. Se prestó una atención particular a analizar y minimizar todos los riesgos posibles, para que pudieran ser superados incluso en el peor escenario.

AENOR

La estructura societaria ya en vigor contempla una sociedad holding, la Corporación Confidere, cuyo Consejo de Administración está presidido por Alfredo Berges. De la Corporación Confidere cuelgan las tres principales sociedades mercantiles: AENOR Confía, AENOR Conocimiento y Cámara Certifica. AENOR Confía aglutina el 80% del negocio de la Corporación y comprende las actividades de evaluación de la conformidad en toda su extensión, incluyendo nuevas capacidades procedentes de Prysm. Su Consejo de Administración está presidido por Antonio Garamendi.

AENOR Conocimiento trabaja en campos como la transformación de negocio, la formación y los servicios de información sectorial; lo cual incluye la distribución de estándares. Por su parte, Cámara Certifica orienta su actividad al segmento de las pequeñas empresas, adaptándose a sus necesidades específicas. La acción integrada del Grupo es esencial y con ese objetivo ejerceré la posición de Consejero Delegado en las sociedades del grupo con Consejo de Administración, estando así tanto en el órgano de gobierno de la corporación como en los de las sociedades que la configuran.

El trabajo para culminar con éxito la reestructuración societaria, se ha desarrollado al tiempo que la definición del Plan Estratégico 2024-2029. En éste, se contemplan nuestras reforzadas competencias en el apoyo a la transformación de negocio de las organizaciones, sin dejar de seguir potenciando las capacidades que nos distinguen tradicionalmente ante el mercado. Todo ello, para que la mayoría de nuestros clientes hagan de nuestras soluciones un elemento de reconocimiento competitivo hacia sus grupos de interés.

Estos desarrollos no restaron impulso a los servicios que venimos prestando a las organizaciones y en 2023 la facturación de AENOR creció un 21%, alcanzando los 112,7 millones de euros. Respecto al EBITDA, se situó en 7 millones de euros. Seguimos reforzándonos como la Plataforma Iberoamericana de la Confianza y desde 2023 ya trabajamos en Colombia con una sociedad propia, con lo que ascienden a ocho los países de la región con sociedad AENOR. A estos, se suman Portugal, Italia y China.

Los profesionales de AENOR al acabar el año eran 1.021, de los que el 54% son mujeres. La retención y crecimiento del mejor talento es un eje clave de nuestra competitividad y por ello, el 96% de los contratos son indefinidos y apostamos por la calidad en el empleo y la flexibilidad espacial y temporal. Vamos más allá de la legislación en conciliación e igualdad, estando vigente ya el III Plan de Igualdad, que abarca el período 21-24. Desde 2022 estamos certificados como Empresa Familiarmente Responsable y en 2023 AENOR ha renovado su compromiso con la alianza #CEOPorLaDiversidad. Esta es una iniciativa pionera en Europa desarrollada por las fundaciones Adecco y CEOE, orientada a acelerar la diversidad a través de un modelo y una visión innovadora y 360°.

Agradezco la oportunidad de exponer nuestra actividad a través de este informe. Como mencionaba al comienzo, 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 2024



1

Información sobre el
modelo de negocio

1 Información sobre el modelo de negocio

1.1 El valor diferencial de AENOR

1.1.1 Nuestra Historia

Como empresa de servicios profesionales, AENOR, desde su constitución, viene identificando y ayudando a corregir las brechas de competitividad del tejido económico de la sociedad de la que formamos parte, desde las relativas a la calidad y la industria, hasta las actuales asociadas a valores, pasando por la exportación, sostenibilidad e innovación.

AENOR inició en 2017 un proyecto de transformación estratégica con el objetivo de poner al cliente en el centro de todas y cada una de nuestras acciones, que ha continuado con la reestructuración societaria acometida en 2023. Esta última es un hito en la evolución de nuestra entidad, principalmente, porque supondrá enriquecer nuestra oferta de soluciones en una dirección que nos hará aún más fuertes y competitivos; lo cual es beneficioso para todos los que estamos comprometidos con el desarrollo de AENOR.

Especialmente destacable, es que pasaremos de auditar la transformación de nuestros clientes a, también, reforzar nuestras capacidades, rigor profesional, alto conocimiento técnico, calidad de servicio y proximidad al cliente, para impulsar esa transformación. Esta evolución se enmarca en nuestro propósito que, a su vez, está directamente alineado con nuestro valor diferencial y es aplicable a todas las personas de la organización.

Nuestro propósito



Contribuimos a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas.

"Ayudamos a transformar la sociedad generando garantías en las personas".
Rafael García Meiro, Consejero Delegado de AENOR.

Asimismo, nuestros How nos hacen diferentes:



AENOR

HITOS 2023

AENOR evoluciona la estructura societaria:

Corporación Confidere pasa a ser titular único del 100% del capital de varias sociedades, y los activos y pasivos integrantes de los negocios de Evaluación de la Conformidad y Transferencia del Conocimiento se aportan a favor de las sociedades mercantiles, AENOR Confía y AENOR Conocimiento, respectivamente.

Todas las actividades seguirán operando bajo la denominación comercial AENOR (ONE AENOR), sin que se produzcan cambios en la relación con los clientes u otras partes interesadas.

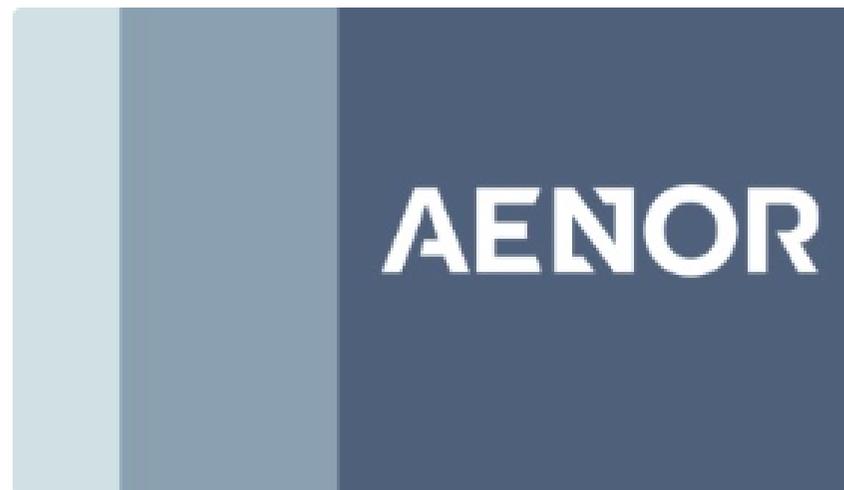
Nuestra forma de trabajar continuará enfocada en avanzar como ONE AENOR.

El Grupo AENOR alcanza una facturación de más de 112 millones de euros.

Más de 1.000 personas formamos parte del Grupo AENOR

AENOR llega a Colombia: Desde AENOR Colombia S.A.S. se reforzará el servicio a las empresas colombianas, poniendo el foco en soluciones de alto valor en tecnología, digitalización, gobierno corporativo, sostenibilidad ambiental y cambio climático, además de aquellas más conocidas en ámbitos como gestión de la calidad o ambiental.

AENOR define su Plan Estratégico 2024-2029: basado en nuestro propósito "Contribuimos a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas".



AENOR

1.1.2 Nuestros Valores

Nuestra cultura corporativa tiene como elemento fundamental los valores que nos acompañan en la toma de nuestras decisiones:



“motivación de AENOR por transformar la sociedad española poniendo el foco en temas que importan a las personas” Rafael García Meiro, Consejero Delegado de AENOR (Octubre 2023)

1.1.3 Nuestra Personalidad

Se fundamenta en seis rasgos que determinan nuestra forma de actuar y la imagen que proyectamos.

Confiables

Proactivos

Ágiles

Competentes

Líderes

Cercanos

1.1.4 Competencias Clave

Cinco competencias clave distinguen nuestra manera de actuar:



Enfocados al cliente

Construimos el futuro

El cliente es el centro de todas nuestras acciones.

El futuro constituye el presente de AENOR.

Actuamos con integridad

Potenciamos el conocimiento

Cumplimos nuestros propósitos. Somos rigurosos y serios en todos nuestros procesos. Actuamos con profesionalidad.

Somos líderes en el conocimiento aplicado a procesos.

Ponemos pasión

Ponemos corazón en todo lo que hacemos. Emprendemos cada nuevo reto con entusiasmo, dispuestos a crecer en el camino.

1.1.5 Sectores y Servicios

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

Principales Sectores	Principales servicios
Administración Pública Electromecánico Aeroespacial Turismo y ocio Sanidad y Servicios Sociales Tecnología de la información Banca y seguros Automoción y componentes Edificación y obra civil Químico, farmacéutico y cosmético Alimentación Telecomunicaciones	EVALUACION DE LA CONFORMIDAD: <ul style="list-style-type: none"> • certificación de sistemas de gestión y productos • inspecciones de alto valor • ensayos TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO: 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.

Imparcialidad: AENOR desarrolla su actividad de acuerdo con los principios de imparcialidad e independencia, establecidos en las Normas de referencia y, como tal es percibido por las partes interesadas, que valoran la confianza que inspiran los servicios prestados por AENOR. Todas las personas somos conscientes de la necesidad de actuar de manera imparcial y objetiva, ya que las decisiones tomadas por AENOR se basan siempre en evidencias objetivas de conformidad, y no están influidas por otros intereses u otras partes.

1.1.6 Nuestras Soluciones

En AENOR hemos identificado los objetivos que tienen nuestros clientes en base a sus necesidades y a las preocupaciones de la sociedad, convirtiendo estos objetivos en "Plataformas de Confianza" que integran todas las soluciones que disponemos (de evaluación de la conformidad, formación o servicios de información) para ayudar a las empresas a conseguirlos.



Nuestras soluciones, a menudo relacionadas con valores y vehiculadas a través de plataformas de confianza, facilitan la demostración a los principales stakeholders de nuestros clientes de la consecución de sus objetivos, de tal forma que, alineado con nuestro propósito, se crea confianza entre organizaciones y personas.

Agrupación temática de nuestras 80 plataformas que representan nuestra mirada hacia el futuro	Los pilares en los que se ha asentado históricamente la generación de confianza de AENOR son nuestra "Plataformas Core", que agrupan soluciones de temáticas clave para la transformación de nuestra sociedad
Sostenibilidad Ambiental	Mejorar el producto industrial
Sostenibilidad Social	Demostrar Calidad en modelos de gestión
Gobierno Corporativo	Competir respetando el Medioambiente
Tecnología y Digitalización	
Agroalimentario, Consumo y Distribución	
Construcción e Industria	Fomentar la Seguridad y Salud en el trabajo
Sanidad y Prevención	

AENOR

AENOR impulsa las mejores prácticas de las organizaciones según los criterios ASG (Ambiental, Social y Gobernanza) con soluciones en evaluación de la conformidad y transferencia de conocimiento a través de:



- **La Agrupación “Sostenibilidad Ambiental”:** incluye las certificaciones que reconocen buenas prácticas hacia el entorno; con un enfoque amplio que va de la contribución a la descarbonización de la sociedad a la gestión estratégica de la Economía Circular, así como soluciones que ponen el foco en la atención a los criterios técnicos de la taxonomía europea, entre otras.

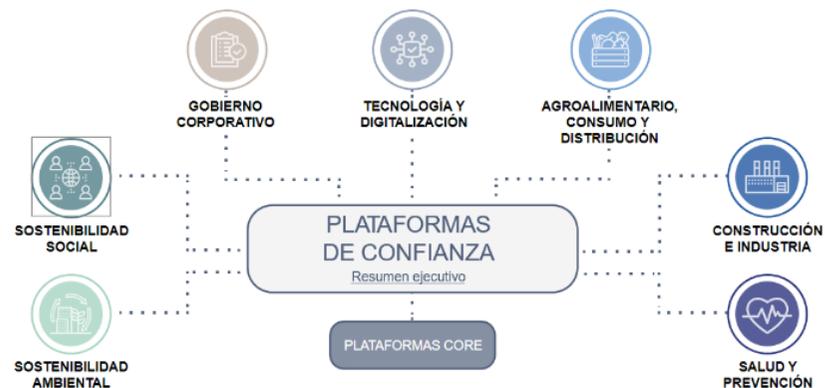


- **La Agrupación “Sostenibilidad Social”:** sus certificaciones ayudan a las organizaciones en aspectos sociales como accesibilidad universal o igualdad de género e igualdad retributiva, con un enfoque hacia la gestión de la diversidad con la que las organizaciones están en mejor disposición, tanto de cumplir sus obligaciones legales, como de dar visibilidad a su compromiso.



- **La Agrupación “Gobierno Corporativo”:** incorpora certificaciones de Compliance, antisoborno y Buen Gobierno Corporativo, destacando el impulso dado al Índice de Buen Gobierno Corporativo, cuya versión renovada 2.0 recoge las últimas tendencias y contempla las mejores prácticas de gobernanza en el ámbito internacional.

Esta ordenación del catálogo de soluciones forma parte de nuestro Plan Estratégico 2021-2023, que además contempla un plan de crecimiento y fortalecimiento de AENOR basado en dos palancas; aumentar la facturación de las soluciones que prestamos y adquirir entidades que aporten valor a nuestras actividades.



1.1.6 Gestión Económica y Exposición al Riesgo:

En el Grupo AENOR la gestión de los resultados económicos es responsabilidad del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría, del Consejero Delegado, del Director Financiero junto con el resto de los directores del comité de dirección.

Todos ellos analizan periódicamente los resultados financieros del Grupo AENOR, y, en particular, el Comité de Dirección analiza mensualmente los resultados de los negocios junto a los principales riesgos e incertidumbres a los que se enfrenta el Grupo AENOR que son los riesgos operativos normales en el curso normal de los negocios.

Nuestros estados financieros se elaboran conforme a las normas españolas de contabilidad y son auditados por auditores externos en todas las entidades legales del grupo, en algunos casos se realiza de forma voluntaria.

La gestión de los riesgos financieros de AENOR está definida por su Dirección, en el marco de las políticas establecidas por el Grupo AENOR, habiéndose establecido los mecanismos, principios y directrices necesarios para controlar la exposición a los riesgos de crédito y liquidez.

Riesgo de crédito: los principales activos financieros del Grupo AENOR son la tesorería y otros activos de liquidez equivalentes, así como deudores comerciales y otras cuentas por cobrar. Con carácter general, AENOR mantiene su tesorería y otros activos líquidos equivalente con entidades de alto nivel crediticio. Adicionalmente, destacar que no existe concentración significativa del riesgo de crédito.

Riesgo de liquidez: Con el fin de asegurar la liquidez y poder atender a todos los compromisos de pago que se derivan de su actividad, AENOR dispone de la tesorería que muestra el balance del ejercicio.

En cuanto a riesgos no financieros, como riesgos penales, AENOR ha desarrollado un Mapa de Riesgos Penales que permite gestionar y mitigar dichos riesgos., a fin de limitar el riesgo reputacional.



Plan Estratégico 2024-2029:

En el ejercicio 2023 se ha definido el Plan Estratégico 2024-2029 que establece nuestra hoja de ruta para el futuro.

Esta estrategia tiene como base nuestro propósito “Contribuimos a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas”, y en línea con éste, el objetivo estratégico de AENOR para los próximos años es lograr el reconocimiento de nuestros clientes, creando confianza antes sus grupos de interés sobre atributos medibles, que se logran a través de un proceso en el que se integran diferentes soluciones de la cadena de valor tanto de evaluación de la conformidad como transferencia de conocimiento.



1.021
personas



54%
Mujeres



+96%
Contratos indefinidos



+4,5%
Plantilla



+70.000
horas de auditoría



+22.000 km
inspeccionados por
nuestros servicios de
inspección avanzada



1.676
cursos de formación
impartidos



+88.000
Centros de trabajo con
certificados vigentes
en 86 países

+ 18.000 Horas de
formación

+ 500.000 Normas a
disposición de
empresas y
profesionales

>200
acreditaciones y reconocimientos

2023

PRINCIPALES
CIFRAS

AENOR

1.2 Estructura organizativa y razón social

1.2.1 Razón y Objeto Social

Corporación Confidere, S.A. (unipersonal) (antes denominada AENOR Internacional SAU), con domicilio social en Madrid, calle Génova 6, (en adelante, Sede Central), fue constituida mediante escritura pública el 13 de julio de 2001. Corporación Confidere SA y sus Sociedades Participadas detalladas más adelante, consolidan el grupo denominado AENOR en este Estado de Información no Financiera que incluye información relativa al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023 (en adelante, "ejercicio 2023"), para todas las actividades y servicios prestados por el Grupo AENOR.



Entre las actividades recogidas en nuestro objeto social se encuentran:

1. La evaluación de la conformidad con legislación, normas o especificaciones técnicas, así como la realización de estudios y prestación de servicios profesionales de toda clase en relación con la calidad, seguridad y medioambiente y otros ámbitos de la gestión empresarial.
2. La difusión y venta de normas, libros y publicaciones relacionadas con la infraestructura de la calidad, así como la prestación de servicios de información relacionados con ellos.
3. El fomento, desarrollo e impartición de cursos de formación en certificación, calidad, medio ambiente, prevención y otros.
4. El desarrollo y venta de software relacionado con la evaluación de la conformidad.
5. La realización y validación de ensayos, destacando entre ellos análisis alimentarios.

A cierre del ejercicio 2023,
el Grupo AENOR tiene
1021 personas



AENOR

1.2.2 Estructura Societaria

Las sociedades participadas mayoritariamente, directa o indirectamente, por Corporación Confidere, S.A. Unipersonal son:

AENOR Brasil, L.T.D.A.

AENOR Centroamérica, S.A. – S.V.

AENOR Colombia, S.A.S.

AENOR Confía, S.A.U.

AENOR Conocimiento, S.L.U.

AENOR Chile, S.A.

AENOR Capacitación Chile, S.L.

AENOR Dominicana, S.A.

AENOR Ecuador, S.A.

AENOR Italia, S.r.l

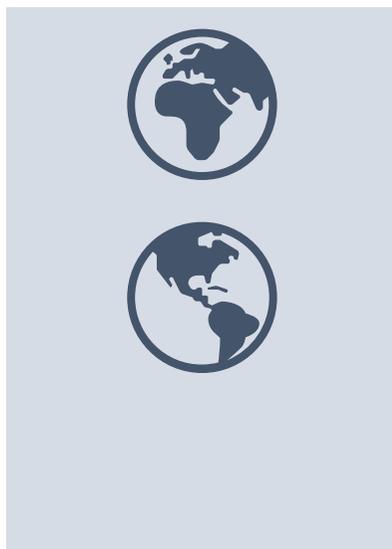
LUSAENOR, L.T.D.A.

AENOR México, S.A. de C.V.

AENOR Perú, S.A.C.

AENOR Polska, S.L.

CERTIFICACIÓN Y CONFIANZA CÁMARA, S.L.



En este informe las referencias a AENOR o Grupo AENOR son a Corporación Confidere y las Sociedades de su Grupo.

Tras la adquisición del Grupo Prysmatex * el 21 de diciembre de 2022, los órganos de gobierno del Grupo AENOR acordaron llevar a cabo una reorganización societaria del mismo. Como consecuencia de dicho acuerdo, Corporación Confidere, S.A.U (previamente denominada, AENOR Internacional SAU) transfirió en el ejercicio 2023 las ramas de actividad de los negocios de Evaluación de la Conformidad y Transferencia de Conocimiento a las entidades AENOR Confía y AENOR Conocimiento respectivamente.

En el contexto de dicha transferencia, AENOR Confía, S.A.U. y AENOR Conocimiento S.L.U (previamente denominadas Prysmatex Calidad y Medioambiente y Prysmatex Consultoría y Tecnología, respectivamente) asumieron todos los recursos técnicos y humanos afectos a las ramas de actividad transmitidos y, todos los contratos suscritos por AENOR Internacional, S.A.U. relativos a dichos negocios.

A continuación, se describen los negocios desarrollados por AENOR Confía, SAU y AENOR Conocimiento a partir desde el 1 de enero de 2024:

AENOR Confía, S.A.U	AENOR Conocimiento, S.L.U.
reúne a los negocios de Evaluación de la Conformidad: Certificación de Sistemas, Certificación de Producto, Laboratorio, Cambio Climático, I+D+i, Soluciones Digitales, Aseguramiento Técnico e Inspección avanzada, Proyectos TIC.	abarca los negocios de Transferencia de Conocimiento: Consultoría de Sistemas de Gestión y Consultoría de Transformación de Negocio, Servicios de Información Sectorial, Formación y Proyectos Internacionales.

*El alcance del Estado de Información no financiera se indica en el Anexo I Marco de Reporte y alcance de la información.

AENOR

Como se ha indicado en previos informes, en 2019 constituimos una joint venture, AENOR Certification Services Shanghai, que centra su ámbito de actuación en China.

Además del mercado español, donde nuestra organización cuenta con 15 sedes y el laboratorio, operamos en países europeos como Italia y Portugal.

También contamos con extensa presencia en LATAM, a través de sociedades en el área centroamericana y los países México, Brasil, Chile, Ecuador, República Dominicana y Perú.

En 2023, AENOR ha adquirido el 100% de las acciones de una entidad colombiana, que ha cambiado su denominación social a AENOR Colombia, SAS.

Con dicha adquisición se refuerza el interés en la presencia en Latinoamérica por parte de AENOR dónde nuestra aportación crece año tras año y es clave en el esfuerzo de la entidad para ser territorialmente global.



¹ El 21 de diciembre de 2023 se ha incorporado al Grupo AENOR la sociedad AENOR Colombia, SAS, al haber adquirido AENOR Confía el 100% de las acciones de dicha entidad. En consecuencia, en esta Información No Financiera del ejercicio 2023 no se aportan datos de AENOR Colombia SAS.

1.3 Órganos de gobierno

1.3.1 Socio Único y Consejo de Administración

Socio Único: La Asociación Española de Normalización (UNE) es el socio único de Corporación Confidere, S.A.U. El socio único ejerciendo las funciones de la Junta General nombra a los miembros del Consejo de Administración y se reúne de manera ordinaria en los seis primeros meses de cada ejercicio sin perjuicio de la convocatoria de sesiones extraordinarias.



El Consejo de Administración de Corporación Confidere, S.A.U. le corresponde el desarrollo, gestión y administración de las políticas y estrategias de la sociedad. Como regla general se mantienen reuniones trimestrales. En 2023, el Consejo de Administración de Corporación Confidere ha mantenido ocho reuniones.

Consejeros a 31 de diciembre de 2023	Cargo y fecha de nombramiento	Comisión de Auditoría	Comisión de Nombramientos y Retribuciones
D. Alfredo Berges Valdecantos	Presidente 20.07.2023		Miembro
D. Luis Rodolfo Zabala	Vicepresidente 20.07.2023	Miembro	
D. Luis Cediell Blanco	Consejero dominical 25.01.2021	Miembro	
D. José Ignacio Cortés Moreira	Consejero dominical 25.01.2021	Presidente	
D. Juan Ramón Durán Puebla	Consejero dominical 25.01.2021		Presidente
D. Edmundo Fernández Puértolas	Consejero dominical 25.01.2021		Miembro
D. Rafael García Meiro	Consejero Delegado 25.01.2021		
D ^a . Alicia Guadalupe García-Franco Zúñiga	Consejero dominical 20.07.2023		
D ^a María Remedios Moreno López de Ayala	Consejero dominical 27.02.2023		
D. Alberto Francisco Zapatero Ochoa	Consejero dominical 25.01.2021		Miembro
D. Luis María Cazorla Prieto	Secretario no Consejero 24.07.2017	Secretario no Consejero	Secretario no Consejero
D. Luis Cazorla Gonzalez-Serrano	Vicesecretario no Consejero 31.01.2017	Vicesecretario no Consejero	Vicesecretario no Consejero

El 20% del Consejo de Administración representado por mujeres

Comisión De Nombramientos Y Retribuciones:

Se trata de un órgano asesor no ejecutivo que evalúa y propone al Consejo de Administración todas aquellas cuestiones relativas al nombramiento, separación y retribución de altos directivos.

Esta Comisión constituida en el seno el Consejo de Administración ha mantenido cuatro reuniones en el ejercicio 2023.

Comisión De Auditoría:

La Comisión de Auditoría, constituida en el seno del Consejo de Administración, asesora a este último de forma no ejecutiva, supervisa y da soporte al desarrollo de la información financiera regulada. Asimismo, esta Comisión atiende a la política fiscal de la organización vigilando, entre otros, los principales riesgos fiscales mediante sistemas de control y gestión. Es también la comisión encargada del cumplimiento normativo, de su independencia y eficacia, y desarrolla un plan anual de trabajo.

En el ejercicio 2023, la Comisión de Auditoría ha mantenido dos reuniones.

1.3.2 Órgano de Administración en Sociedades Participadas

Las sociedades en las que AENOR es accionista mayoritario operan mediante un órgano de administración que es un Administrador único, a excepción de AENOR Confía, Certificación y Confianza Cámara y, AENOR Centroamérica, que cuentan con su Consejo de Administración. Asimismo, la joint-venture, AENOR Certification Services Shanghai tiene un Consejo de Administración como órgano de administración.

El Consejo de Administración de AENOR Confía, entidad de certificación desde el día 1 de enero de 2024, está conformado por:

D. Antonio Garamendi Lecanda	Presidente
	Consejero independiente
D. Luis Atienza Serna	Consejero independiente
D. Andrés Barceló Delgado	Consejero Dominical
D. Ignacio Cortés Moreira	Vicepresidente-Consejero Dominical
D. Juan Ramón Durán Puebla	Consejero Dominical
D. Alvaro Cuervo García	Consejero independiente
D. Rafael García Meiro	Consejero Delegado
D. Andrés Sánchez de Apellániz	Consejero Dominical
D ^a . Alicia García-Franco Zúñiga, Alicia	Consejero Dominical
D. Luis María Cazorla Prieto	Secretario no Consejero
D. Luis Cazorla Gonzalez-Serrano	Vicesecretario no Consejero

El 11% del Consejo de Administración representado por mujeres

AENOR

1.4 Órganos Técnicos

Los órganos técnicos de evaluación de la conformidad de AENOR Confía y las sociedades de su grupo son los siguientes:

Comisión De Certificación

Objeto: Su objeto es establecer las políticas y requisitos relacionados con la evaluación de la conformidad en AENOR Confía. También es el órgano competente para conocer de cualquier objeción planteada contra las decisiones que rigen la evaluación de la conformidad.

Composición:



Las funciones de la Comisión de Certificación, entre otras, son: aprobar i) los Reglamentos Generales de Evaluación de la Conformidad, (certificación, inspección, verificación y validación), los Reglamentos de marcas y así como el Reglamento General de los Comités Técnicos de Certificación y, ii) la composición del Comité de Imparcialidad y designar a su Presidente.

Comité De Imparcialidad

Objeto: El Comité de Imparcialidad de AENOR Confía tiene por objeto, las funciones que se establecen en la norma UNE-EN



ISO/IEC 17021, la norma UNE-ISO 14065, el documento “CDM Accreditation Standard for Operational Entities” de Naciones Unidas, y la norma UNE-EN-ISO/IEC 17065. Entre las funciones de este Comité se encuentra:

- Ayudar a elaborar las políticas y los principios relativos a la imparcialidad de sus actividades de evaluación de la conformidad.
- Asesorar sobre temas que afecten a la confianza en la evaluación de la conformidad, incluida la transparencia y la percepción del público.
- Realizar una revisión de la imparcialidad de los procesos de auditoría, certificación y toma de decisiones de AENOR.

Composición: El Comité de Imparcialidad se estructura en vocales que representan a:

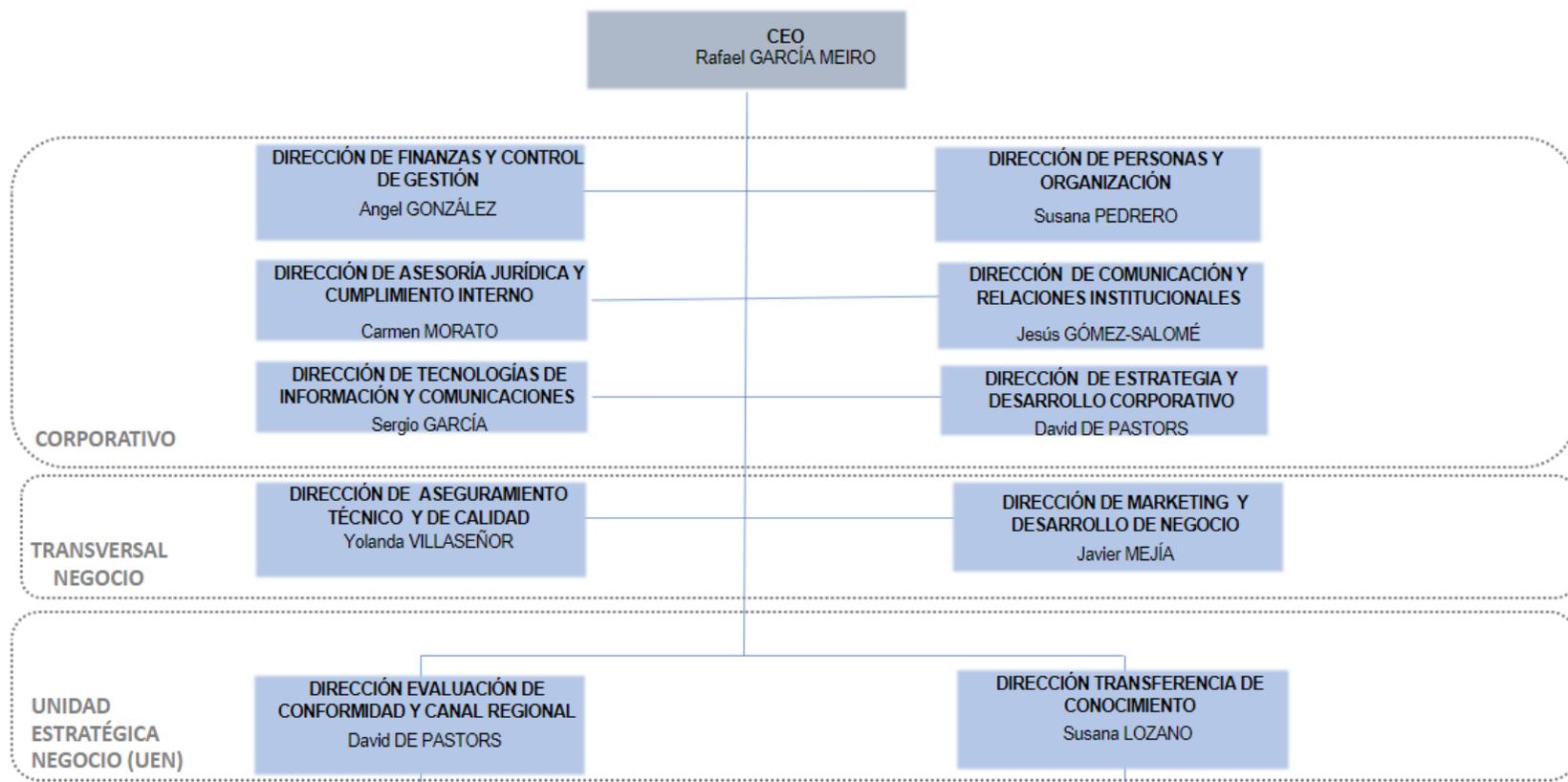
- Clientes de AENOR
- Clientes de las organizaciones cuyos sistemas de gestión se hayan certificado
- Administración

El CEO puede asistir a las reuniones del Comité, y también es posible la asistencia de personas que puedan asesorar técnicamente.

1.5 Órganos de Gestión

El consejero delegado es el encargado de la gestión ordinaria y hace de punto de unión entre el Consejo de Administración y el resto de la compañía.

A fecha 31 de diciembre de 2023, el 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.



El 44% del Comité de Dirección representado por mujeres



2

Información ambiental

Como organismo de certificación estamos acreditados por la Entidad Nacional de Acreditación (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, además AENOR tiene como principios básicos de actuación, recogidos en su Código Ético, integrar plenamente la dimensión medioambiental y el respeto al entorno natural en nuestra estrategia, asegurar la compatibilidad del rendimiento económico y protección del medio ambiente, e incorporar la dimensión ambiental a los procesos de decisión sobre inversiones.



Esta acción se ve reforzada con el compromiso adquirido con los 10 Principios de 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.

Estos principios son desarrollados por los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



AENOR

Conforme al principio de precaución, en 2023 AENOR ha continuado avanzando en la mejora de nuestro sistema de recopilación de indicadores medioambientales a nivel Grupo, que además de aportar información, contribuirá a establecer futuros objetivos de mejora. Mantenemos centralizada la recopilación de indicadores en una persona de Sede Central dentro de la Dirección de Cumplimiento Interno con la que colaboran las personas designadas en las distintas Sedes y una persona de la Dirección Financiera. Este equipo trata de avanzar hacia la eficiencia ambiental. A pesar de no tener un gran impacto sobre el entorno ambiental, AENOR pone el foco en los principales aspectos de nuestra actividad capaces de producir un mayor impacto, como son el consumo de energía y la generación de emisiones.

Como indican nuestras cuentas anuales del ejercicio 2023, dada la actividad a la que nos dedicamos, AENOR no tiene responsabilidades, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativas en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la misma.

Durante 2023, en AENOR no se ha recibido ningún expediente sancionador, ni hemos incurrido en incumplimiento legal alguno en materia ambiental. Contamos con un seguro de responsabilidad civil que responde ante los riesgos derivados de la contaminación accidental y repentina.

En AENOR hemos identificado nuestros principales impactos ambientales y los consiguientes procedimientos de evaluación. Los aspectos 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

El agua que consumimos procede de la red pública de abastecimiento. A continuación, detallamos el consumo anual de agua.



AENOR	2022 España	2023 España*
Consumo de agua (m3)	1.340	1.016

*Corresponde al 57% de las sedes según plantilla, se incluyen datos de Sede Central, Comunidad Valenciana y Región de Murcia, Respecto a 2022, no se incluyen datos de cuatro Sedes (Castilla la Mancha por cierre. Sedes de Andalucía y Navarra por incluirse en la cuota de comunidad) para que los datos sean comparables.

En el marco de nuestra actividad, ni el consumo de agua ni los vertidos son significativos, por tanto no tienen gran impacto sobre el entorno medioambiental.

AENOR

2.1.2 Energía

Nuestras medidas de reducción de consumo de energía incluyen detectores de presencia, control sobre la climatización en sedes aptas, actualización de equipos con mejor clasificación energética y sustitución de lámparas fluorescentes por led.

La siguiente tabla muestra el consumo eléctrico:

AENOR (1)	2022 España (2)	2022 Global (3)	2023 España (4)	2023 Global (5)
Cantidad KW/h	727.003	789.547	866.324	933.455

(1) Incluye laboratorio.

(2) En la información de España no se incluyen datos de Málaga, Barcelona y Palma de Mallorca

(3) En la información global no se incluyen datos de República Dominicana,

(4) Corresponde al 84% de las sedes según plantilla. No se incluyen los datos de las sedes Andalucía y Cataluña. Toledo se reporta hasta su cierre en abril.

(5) En la información Global no se incluyen datos de las sedes de Perú y Portugal por estar incluido en la comunidad de propietarios y, desde agosto, se reporta República Dominicana por cambio de sede.



Datos de consumo de energía de laboratorio:

AENOR Laboratorio	2022	2023*
Consumo KW/h	206.578	190.169
N.º de ensayos realizados	138.722	149.300
KW/h por ensayos	1,5	1,3

* En 2023 se ha incrementado el número de ensayos y se ha reducido el consumo de energía que varía en función del tipo de ensayo realizado.

Nuestra actividad requiere desplazamientos para realizar inspecciones, auditorías, formaciones, etc., en estos se utilizan normalmente vehículos de renting y vehículos particulares, de los que provienen nuestro consumo de combustible.



La siguiente tabla muestra nuestros datos de consumo de combustible:

AENOR	2022 España renting*	2022 España privado*	2023 España renting**	2023 España privado**
Combustible litros	216.523	72.724	206.572	120.260

El cálculo del consumo de vehículo privado se realiza con el total de km registrados en la aplicación interna de reporte de gastos (CAPTIO) vinculado a uso de vehículo propio para la empresa. Para transformar los km en litros se multiplica el total de km por 0,11 euros/km y se divide por el precio medio de litro 1,56 euros.

*En 2022 se presentaron los datos agregados bajo el concepto en "2022 España Renting-Privado"

** El crecimiento del consumo va acompañado de un incremento de jornadas de auditorías presenciales.

AENOR

Las instalaciones en donde se encuentran nuestras oficinas y laboratorio son de alquiler, por lo que no se utilizan energías renovables.

2.1.3 Materias primas

El consumo de materias primas no se considera significativo ya que la actividad de prestación de servicios profesionales no requiere la adquisición de materias primas específicas para ello.

El consumo de papel se calcula por unidades de compra, no por consumo. Con respecto a 2022 continua la tendencia de reducción de compra de papel debido al ajuste de consumo y existencias.

AENOR	2022 España	2022 Global	2023 España*	2023 Global**
Papel***	1.558	2.504	950	1.093

* corresponde al 72% de las sedes según plantilla. Incluye Sede Central, Laboratorio, Santander, Valencia, Palma de Mallorca y Bilbao.

** En la información Global se incluye El Salvador, Chile, Ecuador y México

*** La información se reporta en unidades, cada unidad tiene un peso de 2,5 Kg

En el Laboratorio se ha reducido el consumo en un 50%.

AENOR Laboratorio	2022	2023
Papel (Kg)	375	188



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 muestran los datos de consumo de tóner y cartuchos, incluidos en el contrato de renting, reportados por el proveedor:

AENOR	2022 España*	2022 Global**	2023 España***	2023 Global
Unidades de tóner	25	42	197	197

* En la información de España no se incluyen datos de Zaragoza, Tenerife, Valladolid, Valencia, Málaga, Barcelona, Mérida, A Coruña, Palma de Mallorca, Bilbao y Murcia

** En la información global no se incluyen datos de Chile, Perú, Brasil y Portugal

***Corresponde al 54% de las sedes según plantilla. Incluye Sede central y laboratorio

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 que en AENOR mantenemos parte de la actividad on-line impartiendo cursos de formación y en evaluación de la conformidad realizando auditorias e inspecciones en remoto, lo que nos ha permitido mantener un nivel

bajo en la producción y gestión de residuos optimizando su emisión.



Nuestra Sede Central dispone de contenedores de retirada de papel y en

espacios de office contenedores de envases y de residuos orgánicos identificados para la recogida selectiva de residuos.

Los residuos generados son transportados a las instalaciones de tratamiento de residuos urbanos, donde se separan y clasifican en materiales reciclables para su recuperación.

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.

A continuación, se muestran los datos de residuos generados de papel y cartón

AENOR	2022 España	2023 España*
Papel y cartón (kg)**	8.640	7.730

* corresponde al 64% de las sedes según plantilla. Incluye Sede central, Laboratorio, Sevilla, Santander, Valencia y Murcia. A diferencia del año 2022, no se reportan las sedes de Aragón, Cataluña, Castilla La Mancha, Castilla y León, Galicia y País Vasco.

**Solo se reporta destrucción de papel confidencial

En la Sede Central se registraron 508Kg de RAEEs frente a los 636 generados durante el año 2022.



AENOR

La gestión de residuos se realiza por gestores autorizados para su reciclaje y eliminación. El tratamiento de RAEE, comprende las operaciones de:

- clasificación y acondicionamiento.
- desmontaje y retirada de sustancias peligrosas de los RAEE.
- Tratamiento mecánico de tracciones de RAEE tratamiento R12 (código LER):

El tratamiento de destrucción confidencial según la norma UNE 15713:

- Recogida y retención o almacenamiento del material en vehículos de transporte o vehículos de destrucción "in situ".
- Categorías de carácter confidencial.
- La eliminación del producto final, mediante 5 niveles de destrucción según el tipo de información a eliminar, a medida que se llega al número 5 la recuperación de información es menos posible.
- Tamaños específicos de triturado y desintegración del material.

El Laboratorio, por su actividad origina residuos peligrosos que son gestionados cumpliendo con la normativa aplicable, abonando la tasa de saneamiento y tramitando la retirada por un gestor autorizado.

La gestión de residuos, peligrosos y no peligrosos se realiza en las siguientes fases:

Recepción de residuos: pesado, toma de muestra (según tipología), descarga, almacenamiento o reexpedición a destino final (según tipología).

Acondicionamiento y almacenamiento: Dependiendo de la tipología almacenamiento definitivo, trituración, re envasado o trasvase de pequeños envases a envases de mayor tamaño o tanque de almacenamiento.

Envío a gestor final: Como último paso se planifica la entrega de residuos con el destino final y el transportista.



RESIDUOS NO PELIGROSOS (Kg)		
	2022	2023
Envase vidrio no peligroso	680	680
Envase de plástico no peligrosos	140	0
RESIDUOS PELIGROSOS (Kg)		
	2022	2023
Líquidos acuosos de limpieza	1.511	3.286
Disolvente no halogenado	649	580
Reactivos laboratorio	188	248
Envases vidrio peligroso	2.695	795
Aceites minerales no clorados de motor	66	120
Envases plásticos contaminados	1.038	1.244
Disolvente halogenado	91	39
RAEE	24	0



Las variaciones hacia el alza o la baja dependen del tipo de ensayo que se realice y por tanto del fungible utilizado que es el que genera el residuo.



2.3 Emisiones y cambio climático

Entre nuestros objetivos de mejora está reducir el impacto ambiental. Las emisiones más significativas derivadas de nuestra actividad corresponden a los desplazamientos necesarios para el desarrollo de nuestros servicios. Estas emisiones no producen contaminación acústica y lumínica significativa.



Las emisiones ocasionales derivadas de la actividad desarrollada en el Laboratorio no están clasificadas como peligrosas, por lo que no están sujetas a inventario conforme al Organismo de Control Autorizado.

Entre las acciones para contribuir a disminución de las emisiones en un futuro, se encuentra el cálculo de nuestras emisiones anuales de gases de efecto invernadero, que nos permite identificar dónde se encuentra el mayor impacto para poder gestionarlo. Para ello, los vehículos de renting cuentan con un adecuado mantenimiento y revisiones a fin de minimizar el consumo de combustible, además se han establecido acuerdos con empresas de transporte de viajeros que nos ayude a ampliar el alcance de las emisiones en nuestros desplazamientos, además participamos activamente en entidades y actividades dirigidas a la protección del medio ambiente, ej. Fundación Empresa y Clima.

AENOR está trabajando en el establecimiento de objetivos de medio y largo plazo para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

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 (**):

AENOR (Tn CO2 eq)*	2022	2023
Emisiones directas de GEI (alcance 1) (derivadas de vehículos)	650,73	740,77
Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) (derivadas del consumo de energía)	197,79	236,51
Emisiones totales (alcance 1+2)	848,52	977,28
Emisiones alcance 3	502,57	1.020,31

* Los datos reportados corresponden a España

** Recalculado la huella de carbono 2022 tras actualización de la herramienta del Ministerio de Transición Ecológica con posterioridad a marzo de 2023

Los factores utilizados son los de la Oficina Española de Cambio Climático para el año 2022. En el caso de 2023, para los vehículos de renting se ha considerado el consumo de gasolina por su factor de emisión E5 para turismos, y el consumo de gasóleo por su factor de emisión B7 para turismos. Para los vehículos privados se ha considerado como consumo todo de gasolina por el factor de emisión E5 para turismos.

El crecimiento va acompañado de un incremento de jornadas de auditorías presenciales que ha conllevado un mayor uso de vehículos.



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

En esta línea de contribución a la protección del medio ambiente y la biodiversidad:



- En 2023, AENOR ha iniciado una colaboración con TRAM Global en una iniciativa que gira en torno a la validación de la metodología del cálculo y la verificación de los resultados de las empresas que la utilicen, reforzando así la confiabilidad de la aplicación y los logros que se obtienen en términos de reducciones de huella de carbono. A través de la herramienta digital de TRAM Global, con presencia internacional, se recompensa a las personas y compañías que deciden tomar acciones positivas para reducir sus emisiones de carbono; acreditando de esta forma su compromiso ambiental y favoreciendo la mejor gestión de los recursos.

AENOR

Con nuestras soluciones de evaluación de la conformidad, formación y distribución de estándares, contribuimos a la protección del medio ambiente y la biodiversidad.

En evaluación de la conformidad, AENOR ofrece soluciones de validaciones, certificados y verificaciones que permiten a las organizaciones acreditar su compromiso con el medioambiente en el desarrollo de su actividad.

Bajo la **Agrupación "Sostenibilidad Ambiental"** se certifican sistemas generales de gestión ambiental ISO 14001, ecodiseño, gestión energética, declaraciones ambientales de producto, etc. Estas soluciones están desarrolladas en las siguientes secciones:

- Gestión ambiental Global
- Economía Circular
- Cambio Climático
- Gestión de Recursos
- Sector Forestal y,
- Otras industrias.



El área formativa de Gestión ambiental es muy extensa y abarca diferentes especialidades. La formación en el sector comprende aspectos tan variados como el control de las emisiones, el ciclo de vida y la gestión de residuos o la adaptación de las auditorías a las diferentes actualizaciones de la norma ISO 14001

AENOR

2.5.1 Plataforma de Confianza “Descarbonizar la actividad empresarial”

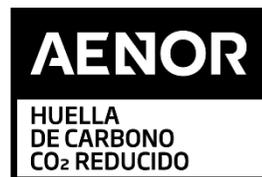
AENOR acompaña a las organizaciones en su camino hacia la consecución del reto Net Zero, poniendo a su disposición soluciones de evaluación de la conformidad para una correcta gestión del carbono.



Se trata de certificaciones que permiten acreditar su compromiso con el cambio climático, minimizando el impacto y favoreciendo la mejor gestión de los recursos en relación con las actividades que prestan o productos que desarrolla o comercializa. Algunas de estas soluciones se focalizan en la verificación de cada una de las etapas de la gestión del carbono y son las que se especifican a continuación:



CO2 Calculado. Se calcula la huella de carbono con los referenciales reconocidos internacionalmente y se concede su derecho de uso anualmente.



CO2 Reducido. Se calcula la huella de carbono con los referenciales reconocidos internacionalmente y la organización tiene que demostrar que ha reducido sus emisiones.



CO2 Compensado. Se calcula la huella de carbono con los referenciales reconocidos internacionalmente y las toneladas de CO2 resultantes se compensan con créditos de carbono como VER o CER u otras acciones (por ejemplo, fijaciones de CO2 efectivas).



CO2 Validado. Dirigida a organizaciones que promocionan o gestionan eventos. Permite a una organización previamente a la organización de un evento disponer de este sello. Una vez finalizado dicho evento, debe calcular su huella de carbono y conseguir la certificación AENOR de Huella de Carbono CO2 Calculado.



Carbono Neutro. Se calcula la huella de carbono con los referenciales reconocidos internacionalmente, y siguiendo el orden jerárquico se lleva a cabo un Plan de reducción de emisiones, y las emisiones residuales se compensan a través de los mecanismos de compensación reconocidos. En este caso el referencial existente en la actualidad es la Norma PAS 2060:2014 (norma ISO en desarrollo).



2.5.2. Plataforma de Confianza · Emplear Residuos como recursos

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

La **economía circular** facilita a las organizaciones una referencia de certificación para determinar la relevancia de los aspectos sobre economía circular a abordar.

Se han 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.



2.5.3 Plataforma de Confianza Circularizar los Plásticos

Certificación trazabilidad y contenido de plástico reciclado. AENOR, como entidad acreditada por ENAC de conformidad con la norma UNE-EN 15343 ofrece dos soluciones:

- **Certificación del contenido en plástico reciclado**, dirigido a todas las organizaciones que necesiten demostrar que una parte o la totalidad del plástico utilizado es de origen reciclado. **Trazabilidad del reciclado plástico**, que contribuye a demostrar que los materiales reciclados tienen el origen adecuado y son tratados convenientemente.



TRAZABILIDAD DE PLÁSTICO RECICLADO

Dirigido a los **recicladores** (aquellos que reciben el residuo plástico y tras un proceso de clasificación producen un material reciclado homogéneo y apto para volver a ser utilizado). Un esquema de certificación que se centra en el **análisis del origen del residuo plástico** clasificándolo como posconsumo o preconsumo.



CONTENIDO EN PLÁSTICO RECICLADO

Dirigido a los **transformadores de materiales plásticos** (aquellos que, utilizando únicamente ese material reciclado o mezclado con otros materiales, devuelven ese producto originario de residuos plásticos al mercado).



2.5.4. Servicios de Inspección Avanzada.

Los servicios de inspección avanzada de AENOR realizan inspecciones de infraestructuras lineales, eléctricas y ferroviarias, abarcando todo el ciclo del servicio, es decir: captura de datos, procesado y análisis de éstos. Estos servicios de inspección avanzada permiten elaborar el gemelo digital de la infraestructura y proponer medidas de mantenimiento sostenible desde el punto de vista medioambiental.



Entre otros servicios, cabe destacar:

- Digitalización del entorno y elaboración del gemelo digital.
- Inventario de activos.
- Análisis de distancias fuera de reglamento.
- Patologías y defectos de la infraestructura.
- Estudios de vegetación: Identificación de la vegetación a nivel individuo, estudios de crecimiento y modelización.
- Medidas de sostenibilidad medioambiental: Planes de tala y poda dirigidos a minimizar los daños a la vegetación lindante y optimizar económicamente las tareas de mantenimiento de los corredores de las infraestructuras.

Cursos:

La Economía Circular, Oportunidades y Estrategia.
El Ecodiseño y la Economía Circular. La Norma ISO 14006.
Especialista en Gestión de la Economía Circular en las Organizaciones.
Huella de Carbono y su neutralidad. Gestión del Carbono
Huella Ambiental de Producto de la Unión Europea.
Adaptación al Cálculo de la Huella de Carbono de Organización según la Norma UNE-EN ISO 14064-1:2019
Introducción a los sistemas de gestión ambiental ISO 14001
Legislación ambiental en sistemas de gestión ISO 14001
Gestión de Residuos
Gestión de vertidos, emisiones, consumos y ruido

Normas:

- 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.
- ESPECIFICACION UNE 0076:2023: Guía de apoyo para la elaboración de memorias DNSH. Autoevaluación del cumplimiento del principio de no causar un perjuicio significativo al medioambiente.
- UNE-EN ISO 50001:2018. Sistemas de gestión de la energía. Requisitos con orientación para su uso. (ISO 50001:2018)
- UNE-ISO/TR 14069:2015 IN.Gases de efecto invernadero. Cuantificación e informe de las emisiones de gases de efecto invernadero para las organizaciones. Orientación para la aplicación de la Norma ISO 14064-1
- UNE-ISO 14080:2019. Gestión de gases de efecto invernadero y actividades relacionadas. Marco de referencia y principios de las metodologías para acciones climáticas
- UNE 149002, que establece los criterios y requisitos que permiten identificar qué productos son o no biodegradables y desintegrables.



- UNE-EN ISO 14001 de Gestión Ambiental, que contribuye a prevenir los impactos ambientales.
- UNE-EN ISO 50001 de Gestión de la Energía, que ayuda a gestionar y reducir el consumo de energía en las organizaciones.
- UNE-EN 17133-2, Calidad ambiental en interiores. Parte 2: Procedimientos de inspección de calidad ambiental interior.
- UNE-EN ISO 14006:2020 Sistemas de gestión ambiental. Directrices para incorporar el ecodiseño.
- UNE-EN ISO 14064-1, 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.
- UNE-EN ISO 14064-2, Gases de efecto invernadero. Parte 2: Especificación con orientación, a nivel de proyecto para la cuantificación, el seguimiento y el informe de la reducción de emisiones o el aumento en las remociones de gases de efecto invernadero.

AENOR

2.5.5 Marca AENOR N

La marca AENOR N es un símbolo otorgado por AENOR, como entidad independiente y líder en certificación, reconocido y valorado por toda la sociedad ya sean usuarios públicos o privados, facilitando así la comercialización en todo el mundo, con más de 100.000 productos



certificados.

La marca N supone una garantía especialmente valiosa para el cliente o usuario final en los casos de productos no sujetos a dicho marcado CE y facilita al mercado productos que superan los requisitos básicos del reglamentario marcado CE y los estándares mínimos de calidad. Así ocurre en determinados sectores, como el de material eléctrico de baja tensión en general (a excepción de los cables) y determinados productos de construcción no estructurales, donde es el propio fabricante el que declara el cumplimiento de las normas, lo que hace más valiosa, si cabe, la certificación voluntaria de productos con la Marca AENOR N, al someter a los productos a estrictos controles y ensayos previos al certificado AENOR. Para certificar cada producto, AENOR desarrolla un sistema particular de certificación en el cual se indican los requisitos a cumplir por los productos.

2.5.6 Marca AENOR N S

La Marca N de AENOR es la primera y única certificación de Sostenibilidad en España que nace con el objetivo de impulsar la transformación de los sectores industriales hacia un mayor compromiso con la sostenibilidad en tres aspectos: ambiental, social y de gobernanza.

Para su obtención, AENOR analiza un mínimo de 20 indicadores a partir de la exigente certificación de calidad de los productos Marca AENOR N, con gran peso y trayectoria de décadas en el mercado, sumando los criterios de sostenibilidad adoptando las nuevas exigencias de la sociedad.

El resultado, tras el proceso de certificación, es un índice numérico que refleja de manera clara y comparable el compromiso sostenible. Un índice que permite, además, comprobar la evolución en el tiempo ya que año a año se va renovando y motiva a un esfuerzo de mejora continua en el sector.



Proceso de certificación de la Marca AENOR N Sostenible



2.5.7 Edificio Sostenible

Se trata de una iniciativa pionera en el mercado, ya que por primera vez una certificación en el ámbito de la construcción tiene en cuenta los criterios ESG.

La certificación de edificio sostenible incluye un aspecto medioambiental, social y de buen gobierno, y se mide en cada fase del proyecto por separado.

Asimismo, este sello garantiza las características prestacionales de los materiales de construcción (calidad y seguridad) poniendo foco específico en el uso de productos y procesos certificados por la Marca AENOR N y la Marca AENOR N Sostenible, y utilizando como base los criterios de sostenibilidad europeos Level(s).

“..hay que proporcionar condiciones habitables desde el punto de vista estético y desde las funcionalidades ESG; y la Administración debe sumarse a la Marca N Sostenible en obra pública” Alfredo Berges Presidente del Consejo de Administración de Corporación Confidere en el evento celebrado en Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (COAM) 2023



Este distintivo de AENOR tiene la amplitud de visión necesaria para dar la respuesta adecuada a una nueva manera de hacer las cosas, ya que impulsa el compromiso de la construcción y de la arquitectura sostenible con el futuro y los valores de la sociedad.

Edificio Sostenible es una certificación que genera confianza entre la ciudadanía, administraciones públicas e inversores.



La certificación AENOR de Edificio Sostenible se sustenta en dos pilares de evaluación que aportan un doble compromiso a la sostenibilidad al edificio:

- a) Requiere la incorporación al edificio de un porcentaje mínimo de productos que estén en posesión de la Marca AENOR N Sostenible, aportando cada uno de ellos su índice numérico de sostenibilidad.
- b) Brinda la posibilidad de incorporar al modelo de certificación los índices de sostenibilidad que aportarían las organizaciones que desarrollan el proyecto y la ejecución del edificio.

Por otro lado, se evaluarán los impactos del edificio de acuerdo con los macroobjetivos de Level(s), desarrollados por la Comisión Europea, a través de los indicadores que los desarrollan. Estos indicadores se evaluarán durante todo el ciclo de vida del edificio.

2.5.8 Plataforma de Confianza "Comprometer Responsablemente toda la Cadena de Valor:" Certificación de Compras Sostenible

La certificación de Compras Sostenibles de AENOR, basada en la Norma ISO 20400 "Compras sostenibles. Directrices", ayuda a las empresas a realizar compras responsables y a tener una cadena de suministro más sostenible, con todos los beneficios que ello supone, tanto para la propia compañía y sus empleados, como para el medio ambiente y la sociedad.

Dentro de la Plataforma de Confianza "Comprometer responsablemente a toda la cadena de valor", AENOR incluye la solución de certificación de "Estrategia de Compras Sostenibles" una herramienta eficaz para aquellas organizaciones que quieren dar respuesta al ámbito de compras sostenibles de forma global (ámbito social, ambiental y económico) e integrando la responsabilidad social y ambiental a lo largo de toda la cadena de suministro.

Nuestra certificación de Compras Sostenibles basada en las exigencias de la ISO 20400:2017 de Compras Sostenible convierte el ámbito de las compras en una ventaja competitiva validando los criterios ASG (compromiso ambiental, social y de buen gobierno) de las empresas.



Curso: Gestión de Compras Sostenible.

Norma: UNE-ISO 20400:2017 Compras sostenibles.

Beneficios de la certificación



AENOR

2.5.9 Seguridad alimentaria

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 en relación con la calidad y seguridad alimentaria.

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. Infórmate sobre cómo obtener estos certificados conjuntamente.



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

AENOR Laboratorio ha desarrollado en 2023 la certificación AENOR de Producto Destacado por el Consumidor surge como una herramienta objetiva para poner en valor y resaltar aquellos productos que los propios consumidores consideran que tienen una excelente calidad organoléptica. Esta certificación se basa en el análisis sensorial realizado de acuerdo con normas técnicas- tanto de origen internacional ISO, europeas EN y españolas UNE -, una herramienta científica y objetiva, utilizada para medir, analizar e interpretar las respuestas que provocan los productos en los diferentes sentidos.



Certificación AENOR Desperdicio Alimentario Cero



El desperdicio de alimentos es una problemática mundial. Por ello, las organizaciones y agentes pertenecientes a la cadena agroalimentaria necesitan poner en valor los programas que desarrollan para prevenir y reducir 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 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.



El catálogo de cursos de la industria alimentaria de AENOR abarca las áreas de: bienestar animal, formación de auditores, BRC, IFS, APPCC, ISO 22000, alérgenos, exportación SAE, producción ecológica, legislación alimentaria o peligros y puntos críticos de la industria entre otros.

Guía práctica de ISO 22000:2018 Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos





3

Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal



El principal activo de AENOR son nuestras personas, en ellas reside nuestro conocimiento y aportan la energía, la creatividad y el esfuerzo

que nos dota de un valor diferencial, que se refleja en la satisfacción de nuestros clientes. Por ello, en AENOR estamos comprometidos con los Principios de Pacto Mundial suscritos por la Entidad y estos se desarrollan en los siguientes ODS:



Como hemos indicado en previos informes [nuestra gestión sostenible en materia de personas tiene como pilares](#): (i) el empleo de calidad, (ii) el desarrollo profesional, (iii) el rechazo al acoso, (iv) el respeto a la diversidad, y (v) la seguridad, salud y bienestar de nuestras personas. Por ello, fomentamos su desarrollo personal y profesional, potenciamos relaciones basadas en la confianza e impulsamos un empleo estable y de calidad, basado en la mejora continua, la competitividad y la promoción interna.

3.1 Empleo

En AENOR hemos cerrado el ejercicio 2023 con 1.021 personas, siendo esto una muestra de que generamos empleo de calidad, oportunidades de desarrollo profesional y tenemos el objetivo de garantizar la seguridad y salud de nuestras personas, viéndose todo ello reflejado en nuestras políticas.



Dado nuestro carácter internacional, trabajamos para adaptar nuestras respuestas a las necesidades locales del personal en las geografías en las que operamos, para cumplir los compromisos asumidos al adherirnos a los principios de Pacto Mundial y los ODS.

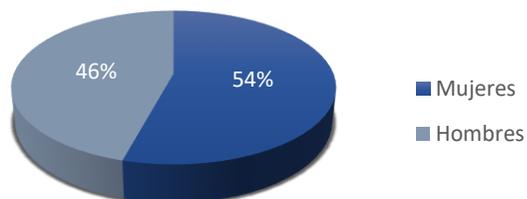
En los apartados siguientes se aporta información sobre la información del Grupo AENOR.

3.1.1 Distribución por número, género y geografía

La siguiente tabla muestra la distribución del personal en España y por otras zonas donde tenemos presencia a 31.12. 2023, dividida a su vez, por género.

DISTRIBUCIÓN EMPLEADOS GEOGRAFÍA Y GÉNERO		2022	2023
Global	M	519	554
	H	458	467
	T	977	1.021
España	M	445	465
	H	378	398
	T	823	863
Otras sociedades Europa	M	16	18
	H	5	5
	T	21	23
Sociedades Latinoamérica	M	58	71
	H	75	64
	T	133	135

Personas 2023



Más de 1.000 personas formamos parte del Grupo AENOR

En 2023 hemos crecido un 4,5%. El 20,5% de las altas han sido de hombres y el 79,5% de mujeres.

El 77% de los movimientos de alta han sido en España. La plantilla media en 2022 ha sido de 882 personas y en 2023 ha sido de 1.009 personas a nivel Grupo AENOR, principalmente derivado de la adquisición del Grupo Pryisma el 21 de diciembre de 2022.

AENOR

A cierre de ejercicio, la distribución de la plantilla por género y distribución geográfica por país es:

Crecimiento del 4,5% de las personas en el Grupo AENOR



EMPLEADOS POR PAÍS		2022	2023
España	M	445	465
	H	378	398
	T	823	863
Chile	M	8	10
	H	13	12
	T	21	22
Ecuador	M	4	6
	H	1	1
	T	5	7
Italia	M	7	8
	H	3	3
	T	10	11
México	M	13	19
	H	23	23
	T	36	42
Perú	M	24	26
	H	34	23
	T	58	49
Brasil	M	1	1
	H	0	0
	T	1	1
Portugal	M	9	10
	H	2	2
	T	11	12
República Dominicana	M	4	5
	H	2	3
	T	6	8
El Salvador	M	4	4
	H	2	2
	T	6	6
Totales		977	1.021

3.1.2 Distribución por Categoría Profesional, Género

El siguiente cuadro recopila el número total de empleados clasificados por sexo y categoría profesional a 31 de diciembre de 2023.

DISTRIBUCIÓN POR CLASIFICACIÓN Y GÉNERO		2022 España	2022 Global	2023 España	2023 Global
Administrativo	M	132	155	133	158
	H	25	37	23	32
	T	157	192	156	190
Técnico	M	227	258	230	272
	H	227	282	243	290
	T	454	540	473	562
Mando	M	72	89	88	106
	H	95	103	96	104
	T	167	192	184	210
Directivo	M	14	17	14	18
	H	31	36	36	41
	T	45	53	50	59
Totales		823	977	863	1.021

El siguiente cuadro recopila el número medio total de personas clasificadas por sexo y categoría profesional.

DISTRIBUCIÓN POR CLASIFICACIÓN Y GÉNERO		Media 2022 España	Media 2022 Global	Media 2023 España	Media 2023 Global
Administrativo	M	124	149	134	159
	H	25	37	23	33
	T	149	186	157	192
Técnico	M	191	223	230	267
	H	181	240	243	290
	T	372	463	473	557
Mando	M	73	90	82	100
	H	85	94	95	102
	T	158	184	177	202
Directivo	M	13	17	15	18
	H	27	32	35	40
	T	40	49	50	58
Totales		719	882	857	1.009

AENOR



A continuación, mostramos la distribución de la plantilla por grupo de edad y género diferenciando dos zonas (España y Global) a 31 de diciembre de 2023 y plantilla media.

Edad	Género	2022 España	2022 Global	2023 España	2023 Global
hasta 30	M	22	30	31	38
	H	24	28	27	33
de 30 a 50	M	276	329	295	362
	H	164	221	186	233
mayor 50	M	147	160	139	154
	H	190	209	185	201
Totales		823	977	863	1.021

Rango de Edad	Género	2022 España Media	2022 Global Media	2023 España Media	2023 Global Media
Hasta 30	M	23	38	34	43
	H	11	18	35	41
	T	34	56	69	84
De 30 a 50	M	262	312	284	343
	H	157	217	172	219
	T	419	529	456	562
Mayor 50	M	118	129	144	157
	H	148	169	189	206
	T	266	298	333	363
Total	M	403	479	462	544
	H	316	403	395	465
	T	719	882	857	1.009



AENOR

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



DISTRIBUCIÓN		2022 España	2022 Global	2023 España	2023 Global	Media España 2022	Media Global 2022	Media España 2023	Media Global 2023	
Administrativo	Temporal	M	3	3	1	2	3	4	5	
		H	1	3	2	2	4	2	3	
		T	4	6	3	4	3	7	6	8
	Indefinido	M	129	152	132	156	126	149	130	153
		H	24	34	21	30	20	30	21	31
		T	153	186	153	186	146	179	151	184
Técnico	Temporal	M	3	7	4	8	2	7	5	9
		H	8	28	3	14	2	27	6	12
		T	11	35	7	22	4	34	11	27
	Indefinido	M	224	251	226	264	189	214	226	258
		H	219	254	240	276	180	215	237	272
		T	443	505	466	540	369	429	463	530
Mando intermedio	Temporal	M	0	1	0	1	0	1	0	1
		H	0	0	0	1	0	0	0	1
		T	0	1	0	2	0	1	0	2
	Indefinido	M	72	88	88	105	72	89	82	99
		H	95	103	96	103	86	94	95	101
		T	167	191	184	208	158	183	177	200
Equipo directivo	Temporal	M	0	0	0	0	0	0	0	0
		H	0	0	0	0	0	0	0	0
		T	0	0	0	0	0	0	0	0
	Indefinido	M	14	17	14	18	12	16	15	18
		H	31	36	36	41	28	33	35	40
		T	45	53	50	59	40	49	50	58
Totales		823	977	863	1.021	720	882	857	1.009	

En AENOR apostamos por el empleo de calidad por eso más del 96% de los contratos son indefinidos a nivel global, llegando hasta el 98% en España.

AENOR

A continuación, se detalla la plantilla a cierre y plantilla media por categoría profesional, tipo de empleo y sexo:

DISTRIBUCIÓN			2022	2022	2023	2023	Media España	Media Global	Media	Media Global
			España	Global	España	Global	2022	2022	España 2023	2023
Administrativo	Parcial	M	1	1	1	1	1	1	1	1
		H	0	0	0	0	0	0	0	0
		T	1	1	1	1	1	1	1	1
Técnico	Parcial	M	4	4	2	2	5	5	4	4
		H	4	4	6	6	3	3	6	6
		T	8	8	8	8	8	8	10	10
Mando intermedio	Parcial	M	1	1	2	2	1	1	2	2
		H	1	1	2	2	1	1	2	2
		T	2	2	4	4	2	2	4	4
Equipo directivo	Parcial	M	1	1	0	0	1	1	0	0
		H	1	1	1	1	1	1	1	1
		T	2	2	1	1	2	2	1	1
Totales		13	13	14	14	13	13	16	16	

Los catorce contratos a tiempo parcial, indicados anteriormente, se distribuyen en 6 personas con contrato indefinido y 8 personas jubiladas parcialmente.



3.1.4 Despidos por Categoría Profesional, 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		2022 España	2022 Global	2023 España	2023 Global
Administrativo	M	2	2	3	4
	H	1	2	0	2
	T	3	4	3	6
Técnico	M	5	5	5	5
	H	2	2	2	3
	T	7	7	7	8
Mando Intermedio	M	2	4	0	0
	H	1	1	1	2
	T	3	5	1	2
Directivo	M	0	0	1	1
	H	1	1	0	0
	T	1	1	1	1
Totales	M	9	11	9	10
	H	5	6	3	7
	T	14	17	12	17
Tasa de rotación		4%	4%	1%	2%

Tasa de rotación = (Número de bajas por despido/ Número total de empleados) x 100

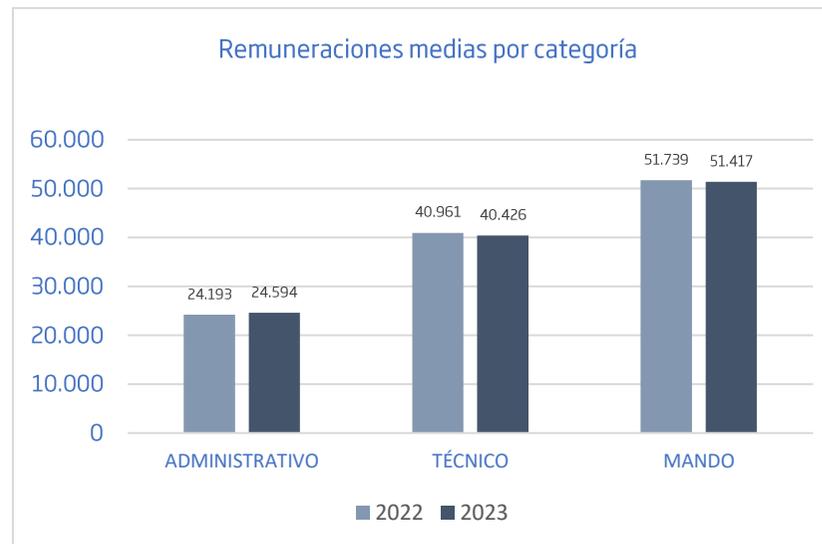
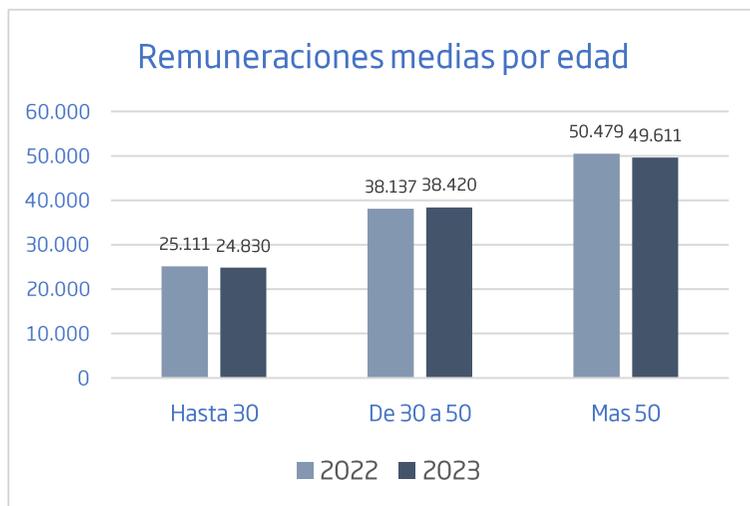
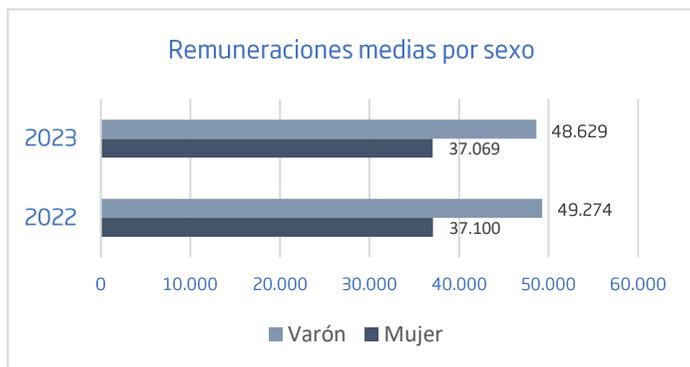


A continuación, se muestra la distribución de despidos por grupo de edad en AENOR España y AENOR Global:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD	2022 España	2022 Global	2023 España	2023 Global
Hasta 30	0	0	2	3
De 30 a 50	7	9	4	7
Mayor 50	7	8	6	7
Totales	14	17	12	17

3.1.5 Remuneraciones

Los siguientes gráficos muestran remuneraciones medias, en España del ejercicio 2022 y 2023, sin Grupo Prysm, desglosadas por sexo, edad y categoría profesional.



Remuneraciones medias por sexo y clasificaciones profesional

	Mujeres 2022	Hombres 2022	Mujeres 2023	Hombres 2023
MANDO	49.410	53.707	49.367	53.395
TÉCNICO	37.955	44.035	37.452	43.562
ADMINISTRATIVO	24.327	23.360	24.840	23.119

Los datos retributivos 2022 se han recalculado a fin de aportar datos comparables tras incluir remuneración variable.



Brecha por categoría profesional

Brecha	2022*	2023
MANDO	8,00%	7,54%
TÉCNICO	13,81%	14,03%
ADMINISTRATIVO	-4,14%	-7,45%

* Los datos de la brecha 2022 se han recalculado a fin de aportar datos comparables tras incluir remuneración variable.

Fórmula de cálculo de la Brecha: salario medio hombre menos salario medio mujer sobre salario medio hombre

En 2023 la remuneración bruta media de los directivos es de 84.256 € para mujeres y 83.584 € en el caso de los hombres, cuando en 2022 era de 85.630€ para mujeres y 88.714€ para hombres. La brecha era en 2022 3,48% y en 2023 0,80%.

Las remuneraciones anteriores se han calculado con plantilla a cierre del ejercicio incluyendo salario bruto y retribución variable. Además, las remuneraciones de los empleados que se encuentran a tiempo parcial o con reducción de jornada se han normalizado.

Los miembros del Consejo de Administración han devengado remuneraciones durante el ejercicio 2023 por importe de 377.041,08 € (363.702€ en el ejercicio 2022), habiéndose recibido adicionalmente remuneraciones en concepto de dietas de asistencia por importe de 224.778,00 € (226.200€ en el ejercicio 2022). De las dietas abonadas en 2023, 211.578€ han sido percibidas por hombres y 13.200€ por mujeres.



AENOR

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.

El manual del empleado es una herramienta disponible en la intranet de gran utilidad para todas las personas



que integramos AENOR, en donde encontramos las pautas e información que nos acompañará en toda la vida en la Organización, como, por ejemplo:

1. la Guía que facilita la integración a las nuevas incorporaciones,
2. Resolución de dudas sobre las políticas y procedimientos corporativos (las cuestiones concretas de horarios, ausencias y cuestiones de índole práctico son particulares para cada país.).
3. Difusión de los valores de la empresa

La organización del tiempo de trabajo en España se establece de acuerdo con las siguientes medidas:

HORARIO DE INVIERNO

lunes a jueves
8,5 horas, y los
viernes 6 horas

HORARIO DE MESES DE VERANO

intensivo 7
horas diarias

FLEXIBILIDAD

en la hora de
entrada y salida

VACACIONES

23 días
laborables al año
más 2 días
adicionales de
libre disposición
y conciliación

En España, cumpliendo con los requisitos establecidos en la legislación española vigente, así como con la Política de Registro y Control de la jornada de AENOR, contamos en AENOR con un sistema de gestión de presencia en España, mediante el fichaje en la aplicación del Portal del empleado y una app móvil, disponible para todos los empleados, que permite gestionar adicionalmente ausencias y su justificación.



Además, en AENOR contamos con medidas específicas de teletrabajo y conciliación.

AENOR

Adicionalmente, contamos en España con una [Política de desconexión digital](#) tiene como objeto garantizar los derechos de las personas trabajadoras a la desconexión digital y 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.

Esta política reconoce el derecho de las personas trabajadoras a no atender dispositivos digitales puestos a disposición por las empresas para la prestación laboral, fuera de su jornada de trabajo y durante el tiempo destinado a permisos.

AENOR entiende el derecho de las personas trabajadoras a no recibir comunicaciones (llamadas, emails, etc.) a través de las herramientas digitales fuera de su horario de trabajo, a fin de garantizar su tiempo de descanso, incluidos permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar.



3.2.1 Conciliación



Conscientes de la importancia que en la actualidad tiene el entorno social y, queriendo contribuir con las mejoras, tanto en el seno de AENOR, como en el medio en el que se llevan a cabo nuestras actividades empresariales, la Dirección de AENOR está comprometida con el establecimiento y políticas que mejoren la conciliación de la vida personal y familiar de sus personas.

De forma voluntaria, AENOR está comprometida a fomentar la conciliación personal y laboral, de una manera formal y a su revisión anual, mediante la implantación y certificación del modelo Empresa Familiarmente Responsable (EFR) en España y Portugal. En 2022, AENOR recibió el certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) vigente hasta 2025, el cual certifica que el modelo de gestión EFR implantado por nuestra entidad cumple con los requisitos exigidos bajo la norma efr 1000-1 edición 5 que concede la Fundación Másfamilia.

AENOR

Nuestro Equipo de Empresa Familiarmente responsable está constituido por 4 miembros que atienden cualquier consulta que pueda plantearse a nuestras personas, habiéndose habilitado un buzón específico para dichas cuestiones.

En AENOR estamos comprometidos con la conciliación de la vida profesional y familiar de nuestras personas, por ello nuestros Planes de Conciliación en España y Portugal, AENORConcilia, recogen un conjunto de medidas de aplicación a nuestras personas, en dichas geografías, para mejorar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de todos los que formamos parte del equipo.

Estas medidas de conciliación se clasifican en las siguientes 5 categorías, siendo una de ellas igualdad que se desarrolla ampliamente en una sección separada más adelante:

1. Calidad en el empleo

- a) **Estabilidad Laboral:** AENOR apuesta por la contratación indefinida, que a nivel global a cierre de 2023 es del 98%.
- b) **Plan de Compensación Flexible:** al que pueden acogerse todas las personas contratadas en España con carácter indefinido y destinar parte de la retribución bruta a adquisición de bienes y servicios (seguros de salud, vale guardería, transporte, formación y comida).
- c) **Complemento de bajas médicas al 100%**



d) **Protocolo de actuación en materia de acoso y violencia en el trabajo,** que detalla el procedimiento de actuación en caso de ser víctima o conocedor de una situación de acoso y/o violencia en el trabajo, así mismo, recoge medidas de carácter paliativo para la víctima (apoyo psicológico, permiso retribuido, etc.)

e) **Protocolo para la prevención, detección y actuación ante situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo.** AENOR garantiza los derechos fundamentales de sus personas, erradicando y sancionando conductas que puedan ser calificadas como violencia y/o acoso sexual o por razón de sexo.

2. Flexibilidad espacial y temporal

- f) **Teletrabajo:** En AENOR España existe Teletrabajo Mixto y Teletrabajo al 100% conforme al puesto que se ocupa. En 2023, el 90,2% de la plantilla en disfruta de teletrabajo al haberse establecido para nuevas incorporaciones la medida de presencialidad durante los primeros seis meses. Contamos con un Decálogo de Buenas Prácticas relativo al teletrabajo y dotamos a nuestras personas del material necesario para poder realizar su actividad en remoto de una manera adecuada y eficaz.
- g) **Flexibilidad horaria de entrada y de disfrute de vacaciones.**

AENOR

3. Apoyo a la familia

a) **Maternidad/ Paternidad:** se podrán acumular las vacaciones tras el periodo de maternidad/ paternidad del empleado.

b) **Detalle por nacimiento:** para celebrar ese momento tan especial, AENOR remitirá un detalle a los padres.

c) **Vehículo adaptado a la familia:** aquellas personas de AENOR que dispongan de coche de empresa podrán elegir un modelo que se adapte a su situación de familia numerosa.

d) **Permiso de apoyo académico a hijos/as:** Existe la posibilidad de ausentarse para tareas educativas de tipo académico (tutorías escolares).



“Los valores familiares integrados en la misión corporativa”



4. Desarrollo personal y profesional

- **Acciones sociales:** posibilidad de que nuestras personas colaboren en las acciones sociales.

- **Planes de Carrera:** apostamos por el desarrollo de nuestras personas que cuentan con facilidades para asistir a foros, jornadas, seminarios y conferencias vinculados a su actividad.

- **Plan de formación anual:** para favorecer el desarrollo profesional y competencial de nuestras personas.

- **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 sin discriminación alguna.

- **Plan de on boarding (IntegrAENOR):** se asigna a los nuevos compañeros/as un Tutor, como guía para sus primeros días, también se les convoca a una sesión de bienvenida en la que se les acompaña en el manejo de las aplicaciones informáticas de AENOR y se resuelven dudas.

- **Comunidades del conocimiento:** fomentamos la transferencia de conocimiento en relación con nuestras agrupaciones temáticas.

- **Sistema de Gestión del Desempeño (SGD):** El SGD es un sistema objetivo y homogéneo en AENOR que permite evaluar a las personas en base a las competencias requeridas y a sus resultados. Se desarrolla brevemente más adelante en esta memoria. Esta medida se describe en el apartado 3.3 Igualdad.

AENOR

3.3 Igualdad

En todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de AENOR, asumimos el principio de igualdad de oportunidades sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo. Por ello, AENOR ha establecido desarrollado unas políticas y medidas para conseguir la igualdad en el seno de nuestra organización.



Nuestras personas pueden consultar información sobre la gestión de la igualdad en AENOR en la intranet corporativa, donde pueden encontrar:

- **III Plan de Igualdad 2021-2024**

Se desarrolla en diez áreas de actuación: en el proceso de selección y contratación, clasificación profesional, formación, promoción profesional, condiciones de trabajo (incluida la auditoría salarial entre mujeres y hombres), ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral, infrarrepresentación femenina,



retribuciones, prevención del acoso sexual y por razón de sexo y protección de las víctimas de violencia de género.

- **Composición de Comisión de Igualdad:**

12 miembros, 6 representantes de la parte empresarial y el mismo número de la Representación Legal de los Trabajadores y Trabajadoras.

- **Canales de comunicación interna:**

contamos con un servicio interno de gestión de consultas, sugerencias, comentarios y resolución de problemas. Así como la posibilidad de realizar periódicamente encuestas relativas a conciliación y/o clima laboral, donde nuestras personas pueden exponer sus opiniones.



El Plan de Igualdad 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.

AENOR

Asimismo, en nuestro compromiso con la igualdad de género:

- Tenemos previstas medidas de apoyo a sus personas víctimas de violencia de género, cuando acrediten dicha condición.

Por ejemplo, licencia retribuida de 7 días, cuando la víctima solicite el traslado de centro que implique cambio de domicilio, en ese caso, se abonará a la víctima un importe determinado para contribuir a los gastos de la mudanza.

- En procesos de promoción interna y de selección, y para reequilibrar la presencia de hombres y mujeres, y siempre en igualdad de méritos, se dará prioridad al género subrepresentado, fundamentalmente en aquellas categorías y grupos profesionales donde se detecten desequilibrios.

- AENOR firma con las empresas externas de selección, un compromiso con la no discriminación de hombres y mujeres en el reclutamiento y capacitación de profesionales, asegurando así la neutralidad y la obligatoriedad de presentar candidaturas de ambos sexos.



El compromiso de AENOR con la igualdad nos lleva a impartir formación sobre igualdad, como por ejemplo la acción formativa sobre libertad sexual, Plan de igualdad y protocolo.

En 2022, el 9% de la plantilla ha estado en jornada reducida siendo el 1% hombres y el 8% mujeres respecto a la plantilla media total.

En 2023, el 9% de la plantilla ha estado en jornada reducida siendo el 1% hombres y el 8% mujeres respecto a la plantilla media total.



3.4 Salud y seguridad en el trabajo



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** que incluyen, entre otros:

1. la existencia del sistema de gestión de seguridad que garantice la salud laboral y el bienestar de las personas de AENOR.
2. el enfoque preventivo focalizado en una gestión con cero accidentes.
3. la integración de la actividad preventiva en AENOR y en todos sus centros de trabajo, logrando la existencia de una cultura de prevención en todos ellos.
4. el establecimiento de garantías de mejora continua en lo que a salud y seguridad se refiere.
5. el cumplimiento con todos y cada uno de los preceptos de la legislación y reglamentos sobre este ámbito.
6. Establecimiento de valores de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

El Sistema de Prevención de Riesgos Laborales ha sido elaborado de acuerdo con la normativa española en materia de salud y seguridad y se desarrolla a través de distintos documentos como por ejemplo, el Manual de Seguridad y Salud Laboral. 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 (SPM) para AENOR y UNE en la que se incluyen, modalidades preventivas; aspectos sobre ergonomía y psicología aplicada; Seguridad laboral e Higiene industrial; etc.

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

El Sistema de Prevención Mancomunado está constituido por el Responsable de Seguridad Laboral y el Técnico de Prevención de Riesgos Laborales que asisten en la coordinación de actividades empresariales.

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

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.

AENOR

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. Este Plan a nivel Grupo es actualizado periódicamente.

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.



Concretamente en 2023, dentro del objetivo de establecer la cultura preventiva, se han desarrollado las siguientes actividades:

- **Formación:**
 - 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 2023 se ha impartido formación por puesto de trabajo.



Un total de 901 horas de formación en esta Salud y Seguridad Laboral se han impartido en AENOR Global en 2023, de las cuales 796 se han impartido en España. Estos datos no incluyen Prysma Calidad y Prysma Consultoría.

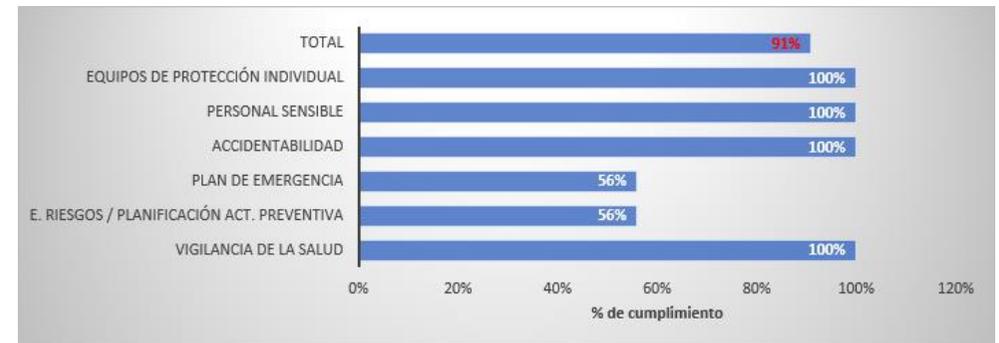
- En aplicación de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos laborales, se imparte formación en PRL por puestos de trabajo a todas las personas en España, salvo Grupo Prysma.



- El número de personas formadas en 2023 fue 443 a nivel global,
- Para la formación obligatoria en Seguridad y Salud laboral tenemos los siguientes cursos:

Entrega de EPIS: a lo largo de 2023 se han entregado 500 equipos de protección individual y 900 mascarillas frente a los 26.090 en 2022. Este descenso está vinculando a la evolución de la COVID -19 y a que se realizan entregas bajo petición de nuestras personas.

Las acciones preventivas realizadas por el Servicio de Prevención de apoyo a las sedes fuera de España han sido del 91% con el siguiente desglose:



AENOR

Hemos recopilado los siguientes indicadores de seguridad y salud laboral (SSL) relativos a las personas de España.

CONTINGENCIAS PROFESIONALES Y CONTINGENCIAS COMUNES

2022 España

2023 España

Tipos de accidente	de	Con baja**	2022 España		2023 España	
			M	H	M	H
		M	4	80%	5	83%
			H	1	20%	1
	Sin baja	M	4	67%	3	50%
		H	2	33%	3	50%
Índice de frecuencia		M	3,01		2,91	
		H	1,93		0,00	
Índice de gravedad		M	0,09		0,25	
		H	0,02		0,01	
Días/horas perdidas por accidente o enfermedad profesional	M		61 días		171 días	
			488 horas		1.368 horas	
	H		9 días		7 días	
			72 horas		56 horas	
Número de horas de absentismo por contingencias profesionales reportado por la Mutua	T		560 horas		1.424 horas	
Número de horas por absentismo por contingencias comunes reportado por la Mutua	T		42.302 horas		43.736 horas	

Nota: no se incluyen datos de Cámara Certificación y Confianza y entidades del Grupo Pryisma.

En 2023 no ha habido enfermedades profesionales

Índice de frecuencia sin incluir accidente in itinere: n° de accidentes con baja/ n° de horas trabajadas \times 1.000.000

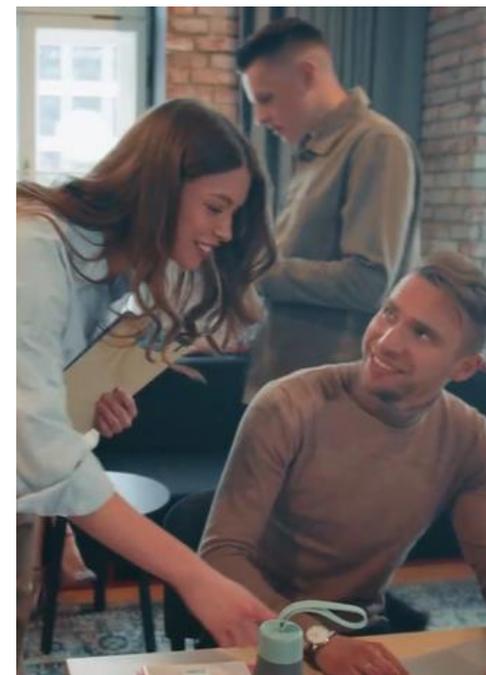
Índice de gravedad: n° jornadas laborales perdidos (acc. con baja+acc. In itinere) \times 1.000/ n° de horas de trabajo

**Incluidos 2 accidentes in itinere en 2022, y 3 accidentes in itinere en 2023



Horas trabajadas por género*	2022	2023
Mujeres	664.531	688.336
Hombres	518.119	530.503

Los datos de horas trabajadas se han recalculado en 2022 con la plantilla promedio de AENOR Internacional en España, sin Cámara Certificación y Confianza y entidades del Grupo Pryisma.



3.5 Relaciones sociales

En AENOR estamos comprometidos con el respeto a los derechos de representación sindical, libertad de asociación y negociación colectiva de nuestras personas en el marco de la legislación vigente en cada país en el que operamos. Por ello, con objeto de garantizar que la actividad se desarrolla de acuerdo con los parámetros democráticos y los estándares de calidad que representan a AENOR, el diálogo con las personas que conforman es fundamental.

El Comité de Empresa es el órgano encargado de articular el diálogo 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. Se han mantenido 6 reuniones con el Comité de Empresa en el ejercicio 2023.

Adicionalmente, el personal de AENOR participa en otras comisiones donde puede trasladar sus intereses en materias objeto de las mismas:



- La Comisión de Igualdad, fomenta la participación de todos nuestros profesionales en la implantación y seguimiento de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Esta Comisión se reunió en 2023 en 2 ocasiones.
- La Comisión de Seguridad y Salud Laboral de Madrid, se integra en el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de la organización. Esta comisión ha mantenido 3 reuniones en 2023, una de ellas extraordinaria.

Los convenios colectivos establecen normas mínimas de acuerdo con los requisitos legales, que se pueden mejorar con otras establecidas por AENOR en consenso con la representación legal de los trabajadores.

En España, al 80,4% de la plantilla es de aplicación el Convenio Colectivo del sector Oficinas y Despachos que territorialmente corresponde y al 15,30% es de aplicación el Convenio colectivo nacional de empresas de ingeniería; oficinas de estudios técnicos; inspección, supervisión y control técnico y de calidad. En el resto de las jurisdicciones se aplica la legislación vigente.

Los empleados cubiertos en España por los diferentes convenios representan el 80,4% del Grupo AENOR.

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*		2022	2022	2023	2023	
		España	Global	España	Global	
Número de empleados formados	Administrativo	M	132	151	133	159
		H	25	35	25	34
		T	157	186	158	193
	Técnico	M	193	227	206	246
		H	191	243	192	234
		T	384	470	398	480
Mando	Mando	M	74	93	81	99
		H	88	96	84	90
		T	162	189	165	189
	Directivo	M	11	15	8	10
		H	30	35	28	33
		T	41	50	36	43
Subtotales	M	410	486	433	522	
	H	334	409	332	395	
	T	744	895	757	905	

* No incluye Grupo PRYSMA en 2022 y 2023.

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

FORMACIÓN POR CLASIFICACIÓN Y GÉNERO		2022	2022	2023	2023	
		España	Global	España	Global	
Número de horas formación de empleados	Administrativo	M	2.013	2.382	1.327	1.743
		H	479	532	174	209
		T	2.492	2.914	1.501	1.952
	Técnico	M	6928	7.271	5.300	6.798
		H	6213	6.564	5.038	5.407
		T	13.141	13.835	10.338	12.205
Mando	Mando	M	2.581	2.792	2.005	2.132
		H	3.008	3.042	1.831	1.849
		T	5.589	5.834	3.836	3.981
Directivo	Directivo	M	413	446	105	108
		H	703	767	196	429
		T	1.116	1.213	301	537
Subtotales	Subtotales	M	11.935	12.891	8.737	10.781
		H	10.403	10.905	7.239	7.894
		T	22.338	23.796	15.976	18.675

* No incluye Grupo PRYSMA en 2022 y 2023.

En 2023, se han registrado un total de 18.675 horas de formación, frente a las 23.796 horas de 2022. Debido a que las acciones de formación corporativas han reducido su extensión.

AENOR

Entre las principales temáticas de la formación impartida a nuestras personas en 2023 destacan:

- Certificación de producto o sistemas.
- 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.

Entre esas acciones hemos puesto a disposición de los empleados píldoras formativas online vinculadas con la salud y el bienestar de los empleados, como, por ejemplo: hábitos saludables en el ámbito laboral, hábitos de movilidad segura y eficiente, riesgos psicosociales en el ámbito del trabajo, trastornos musculoesqueléticos en la oficina.



3.7 Accesibilidad

AENOR, en su compromiso con la igualdad de oportunidades, además de contratar personal con discapacidad, colabora en proyectos de integración laboral y con centros especiales de empleo.



Algunos datos destacables en materia de accesibilidad son los siguientes:

- **15 personas contratadas** de forma indefinida (100%) con certificado de discapacidad en 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**, AENOR continúa trabajando bajo un estrecho lazo con Fundación Randstad, para dar cumplimiento de la cuota de reserva y promover la empleabilidad tanto en la compañía como en el mercado de perfiles con discapacidad.

Esta colaboración se basa en objetivos como asesoramiento para la búsqueda de empleo, talleres de orientación, formación especializada en gestión de cobros, Excel, gestión financiera, etc.

Llevamos años apoyando este programa en las que en 2023 se han formado 2.835 personas frente a las 2.696 personas de 2022. Con ello se ha conseguido integrar 2.401 personas frente a las 2.134 del año 2022. AENOR tiene una firme apuesta por la diversidad y la inclusión.

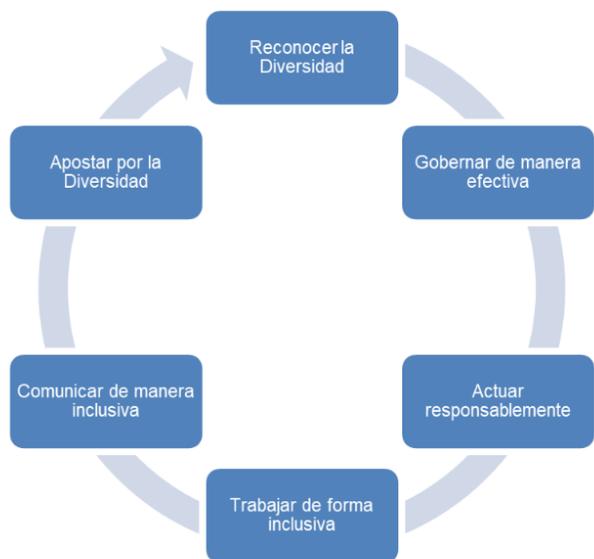
En el caso de personal contratado con discapacidad, AENOR proporciona y/o financia las medidas de adaptación de puestos de trabajo que sean necesarias, incluida la reubicación de puestos en caso de discapacidad sobrevenida, si fuera necesario. Adicionalmente, otorgamos una ayuda económica para programas específicos destinados a trabajadores que sufran de discapacidad sobrevenida.

Por último, como se ha indicado en memorias anteriores, contamos con plazas de garaje accesibles para personas con movilidad reducida, tal y como establece la legislación.

3.8 Diversidad, igualdad e inclusión

En AENOR, estamos comprometidos con el desarrollo de una cultura inclusiva y promovemos la diversidad, la igualdad de género, la no discriminación, la conciliación y la prevención del acoso por razones de género o edad. El marco global de actuación en estos ámbitos se encuentra recogido, como parte fundamental de la organización, en nuestro [Código Ético](#) y políticas de gestión.

Nuestra cultura inclusiva se construye sobre los siguientes pilares:



De entre los diferentes protocolos y planes internos para salvaguardar el cumplimiento de estos principios, mencionamos a continuación:

- El **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.
- 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.

AENOR

- El **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.
- Apoyo al talento AENOR apoya tanto al talento junior manteniendo convenios de colaboración con universidades y centros de formación para posibilitar la realización de prácticas de sus alumnos/as en nuestras instalaciones, como al talento senior, ya que más del 68% de la plantilla tiene una edad superior a 45 años.
- Las jornadas para atender necesidades personales y familiares (conciliación) se disfrutaron por un 73% de mujeres.
- El 7,4% de la plantilla global disfruta de reducción de jornada, siendo el 6,75% mujeres.



INDICADORES IGUALDAD a		2022	2022	2023	2023
cierre año		España	Global	España	Global
Mujeres en la plantilla		396	470	465	554
Mujeres en equipo directivo		13	16	14	18
Permisos	M	12	13	13	15
maternales	H	13	13	11	11
paternales	T	25	26	24	26
Reincorporados tras permisos		100%		100%	
Personas con	M	80	80	69	69
jornada	H	9	9	7	7
reducida	T	89	89	76	76
Personas	M	376	410	407	
modalidad	H	301	314	313	
teletrabajo	T	677	724	720	0
Jornadas	M	512	641	653	796
laborables	H	220	222	257	291
para atención					
de					
necesidades					
personales y	T	732	863	910	1.087
familiares					
(conciliación)					

* Los datos no son comparativos ya que la plantilla a cierre del ejercicio 2022 no incluye el Grupo Prysma cuyos datos de ausencias se reportan en 2023.

En cuanto a la nacionalidad, se distinguen las siguientes en nuestra plantilla:

NACIONALIDADES GLOBAL	2022	2023
Brasileña	1	1
Chilena	20	21
China	1	1
Dominicana	6	8
Ecuatoriana	6	7
Española	812	846
Francesa	1	1
Italiana	10	12
Mejicana	38	44
Peruana	58	55
Portuguesa	14	15
Rumana	1	2
Salvadoreña	6	6
Venezolana	3	2
Argelia	0	1

(*) Incorporados datos del GRUPO PRYSMA en 2022 y 2023



AENOR

En relación con la diversidad en AENOR tenemos contratadas 15 personas con discapacidad en AENOR global en 2023.

OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD*	2022 España	2022 Global	2023 España	2023 Global
Empleados con discapacidad	12	12	15	15

(*) Incorporados datos del GRUPO PRYSMA en 2022

OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD*	2022 España	2022 Global	2023 España	2023 Global
Diversidad generacional	<30	46	58	71
	30-50	440	549	595
	>50	337	370	355
Totales	823	977	863	1.021

(*) Incorporados datos del GRUPO PRYSMA en 2022 y 2023

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.

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

CAMBIOS ORGANIZATIVOS *		2022 España	2022 Global	2023 España	2023 Global
Promociones	M	9	13	16	18
	H	8	9	11	11
	T	17	22	27	29
Cambios horizontales	M	17	17	2	2
	H	6	6	0	1
	T	23	23	2	3
Totales		40	45	29	32

Incorporados datos del GRUPO PRYSMA sólo en 2023

El 62% de las promociones han correspondido a mujeres en 2023 frente al 60% en 2022.



AENOR

3.8.1 Talento Joven

La iniciativa de impulsar la contratación y formación de estudiantes en periodos de prácticas tiene un impacto positivo al brindar oportunidades a jóvenes de talento. AENOR invierte en el desarrollo de futuros profesionales, lo que contribuye al crecimiento y avance social de la sociedad. Por ello, colaboramos con entidades académicas, como Universidades, Escuelas y Centros académicos con el objetivo de favorecer la empleabilidad de los jóvenes, principalmente, a través de la realización de prácticas profesionales. En 2023 contamos con 34 personas en prácticas frente a las 31 de 2022, de ellas el 30% fueron contratadas frente al 19% en el ejercicio anterior.

El intercambio generacional no solo beneficia a los más jóvenes, sino que también enriquece el entorno laboral para todas las personas trabajadoras al fomentar la diversidad de pensamiento.



Por tanto, estos indicadores no sólo reflejan la inversión en talento para la sociedad, sino una manera efectiva de nutrir la cultura con energía y perspectivas renovadas.

Desde hace tiempo venimos colaborando con varias organizaciones. En el ejercicio 2023 principalmente hemos trabajado con la Universidad Complutense de Madrid, La Universidad Rey Juan Carlos I, Campus AENOR, así como hemos colaborado con otras instituciones como CESIF, UPM, ... Además, trabajamos en la profesionalidad de diversidad de perfiles como son en áreas de laboratorio, calidad y alimentación, cambio climático y jurídico.



3.8.2 Talento senior

AENOR apoya al talento senior, ya que en 2023 más del 68% de la plantilla tiene una edad superior a 45 años

3.8.3 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. 8 personas se han beneficiado de esta medida en 2023, frente a las 10 personas de 2022.



AENOR

3.8.4 Liderar el talento y Transformando Empresas

En 2023, AENOR participa en Madrid Leaders Forum bajo el lema *Liderando el Talento & Transformando empresas* se celebró la II edición de Madrid Leaders Forum, impulsado por la Confederación Empresarial de Madrid (CEIM) y que reunió a directivos de repercusión nacional e internacional que debatieron sobre cuestiones imprescindibles del panorama actual

Rafael García Meiro, CEO de AENOR, participó con la ponencia *Criterios ESG verificables. Claves para la captación y para el cambio cultural* donde la sostenibilidad fue el eje principal.



Seguir buenas prácticas en valores apreciados por la sociedad diferencia competitivamente a las empresas, porque crea afiliación entre sus grupos de interés, como los clientes. El reconocimiento moviliza”, afirmó García Meiro.

3.8.5 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.

AENOR

3.8.6 CEO Por la Diversidad

En 2023, AENOR ha renovado su compromiso con la alianza #CEOPorLaDiversidad, desarrollada por la Fundación Adecco y la Fundación CEOE. Se trata de una iniciativa pionera en Europa que ha reunido hasta la fecha a casi un centenar de CEO en torno a una visión común e innovadora de diversidad, equidad e inclusión.

Entidad adherida a la alianza



El objetivo de #CEOPorLaDiversidad es impulsar el desarrollo de estrategias que contribuyan a la excelencia empresarial, la competitividad del talento, la equidad e igualdad y la inclusión sociolaboral. Su vocación es acelerar la diversidad a través de un modelo y una visión innovadora y 360°.

AENOR apoya a las organizaciones a incorporar políticas eficaces en el ámbito social. Para ello, ofrece soluciones de evaluación de la conformidad que giran en torno a la gestión de la diversidad e inclusión, la igualdad, la accesibilidad, la seguridad y salud o aquellas que favorecen a las personas mayores. Además, como organización, tiene implantadas iniciativas que favorecen la igualdad, y la seguridad y salud de las personas que trabajan en la Entidad.



AENOR

3.9 Comunicación interna y transformación cultural

La comunicación interna tiene un papel esencial que cumplir en el impulso del ambicioso proceso de transformación de AENOR, por lo que se utilizan distintas vías de comunicación: reuniones departamentales, encuesta periódica de clima laboral, webinars, sesiones informativas periódicas, comunicaciones a través de la intranet, eventos internos, correos electrónicos, etc. A través de la encuesta de experiencia de empleado permite que la voz de las personas de AENOR sea escuchada para identificar fortalezas de nuestra organización y aquellos aspectos en los que necesitamos seguir trabajando para mejorar.

Como viene siendo habitual a principio y mitad de año, se realizan encuentros de la red comercial de AENOR, en los que la fuerza de ventas analiza los logros conseguidos en el último semestre, intercambian información y exponen los retos en lo que resta de año para alcanzar los objetivos que nos hemos propuesto.

La reunión de julio de 2023 fue retransmitida 100% en streaming, batiendo récords históricos en el índice de audiencia.

Nuestro CEO, Rafael García Meiro, abrió la jornada julio de 2023 y centró su intervención en la reorganización societaria, que nos va a permitir ampliar nuestra acción a nuevos campos. Enfatizó la continuidad en la forma de trabajar que venimos desarrollando.



Los directores de Marketing Estratégico y de Producto, y de las Unidades Estratégicas de Negocio de Transferencia de Conocimiento y de Evaluación de la Conformidad, hicieron balance de los últimos 6 meses.



AENOR mantiene una viva actividad de comunicación interna, que facilita a toda la plantilla, en todo el mundo, conocer todas las novedades en materias que van de iniciativas relacionadas con su condición de empleados a hitos en el desarrollo de la compañía. Periódicamente se les ofrece un balance sobre la marcha de AENOR, desarrollado por el CEO.

Los canales empleados son principalmente una Intranet dividida siguiendo las áreas de interés de los profesionales de AENOR y el uso del correo electrónico para mensajes especialmente relevantes y/o urgentes. Ello se complementa con cartelería física en las sedes. En las informaciones hay una apuesta creciente por el formato vídeo.

3.10 Contribución de AENOR en el ámbito social y laboral

En AENOR, con nuestros servicios de certificación, cursos de formación, normas, publicaciones y ensayos ayudamos a las organizaciones a generar confianza mediante la realización de prácticas responsables, con conocimiento y manteniendo los valores y la competitividad del sector empresarial.

En la Agrupación “Sostenibilidad Social” figuran las distintas plataformas de confianza que aglutinan las diferentes soluciones para ayudar a las organizaciones a reforzar su compromiso con aspectos sociales como la Responsabilidad Social Corporativa, igualdad, diversidad, inclusividad y tolerancia, entre otros. Todas ellas ayudan a las organizaciones a contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la AGENDA 2023.

En particular, en el ámbito de la igualdad y gestión inclusiva de la diversidad, AENOR es muy activo colaborando con entidades como el Instituto Europeo para la Gestión de la Diversidad, la #Red EWI (Women in Insurence), Women In Retail (WIR), WeConnect International, AEDIPE, Instituto Andaluz de la Mujer, Asociación Profesional de consultoras de Género, Asociación Profesional de Auditoría Socio Laboral y de Igualdad o AideJOVEN (Alianza Internacional para el desarrollo de los jóvenes) para la puesta en marcha de acciones que contribuyan a cubrir las brechas de competitividad de nuestra sociedad en la sostenibilidad social.



AENOR

3.10.1 Plataforma de Confianza “Consolidar la Responsabilidad Social Corporativa”

La Responsabilidad Social Corporativa es la puesta en práctica del Compromiso con la Sostenibilidad o el Desarrollo Sostenible. Se basa en detectar los impactos de nuestra actividad en aquellos grupos con los que nos relacionamos, en la sociedad y en el medio ambiente. Esto implica que la gestión de la Responsabilidad Social está íntimamente ligada a la actividad de la organización y no tendrá sentido si no se integra en la estrategia y la gestión diaria de la misma.

Existen diversas herramientas que pueden ayudarnos en nuestra gestión de la Responsabilidad Social. El estándar internacional de gestión y mejora IQNet SR10 que recoge las mejores prácticas y recomendaciones a nivel internacional en materia de responsabilidad social, como las establecidas en la ISO 26000. Por otra parte, existen herramientas que cubren aspectos muy concretos de responsabilidad hacia un grupo de interés concreto: el modelo de conciliación efr, el modelo de empresa saludable, el modelo de gestión de la accesibilidad universal UNE 170001, el estándar SA8000, compras sostenibles ISO 20400, ISO 37001 gestión antisoborno, ISO 19602 Compliance tributario, etc... son algunos ejemplos. Por último, herramientas como los estándares de GRI, nos ayudan a la identificación de los aspectos de Responsabilidad Social y elaboración de Informes de Sostenibilidad.

Respecto a la venta de normas y publicaciones, destacamos que tenemos disponible el libro “IQNET SR10 Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social”

En materia de Campus AENOR caben destacar las formaciones Master en Desarrollo Empresarial Sostenible en clave ESG, Experto en Responsabilidad Social, Taller de Elaboración de Informes de Sostenibilidad en el marco de la Directiva Europea CSRD.

3.10.2 Plataforma de Confianza Impulsar la igualdad

Dentro de la Plataforma de Confianza “Impulsar la Igualdad”, AENOR ha desarrollado la [solución Verificación de Planes de Igualdad](#) para dar respuesta a la necesidad de organizaciones públicas y privadas, de todos los sectores, de comunicar a sus partes interesadas su alineamiento con la normativa vigente y, por tanto, la integración de la igualdad en su Compliance laboral.



Esta solución se desarrolla en base a la Especificación propia de AENOR que incluye los requisitos críticos del Real Decreto 901/2020 de planes de igualdad y su registro y el Real Decreto 902/2020 de igualdad retributiva alineada con los requisitos de inscripción de Planes de Igualdad en el Registro de Convenios y Acuerdos Colectivos (REGCON).



[El Modelo AENOR de Igualdad de Género](#), responde a las necesidades de este ámbito. AENOR ha desarrollado esta solución, además de la de la Igualdad Retributiva de Género, con la que las organizaciones estarán en mejor disposición para dar cumplimiento a sus obligaciones legales de una manera real y efectiva en materia de igualdad de género.

Campus AENOR colabora con soluciones formativas como Agente de Igualdad en la empresa y Experto en igualdad.

AENOR

3.10.3 Plataforma de Confianza “Contribuir a la diversidad”

En este contexto destaca el lanzamiento en 2023 de la solución de certificación para el [sistema de Gestión de la Diversidad e Inclusión](#) según la norma ISO 30415.

El [modelo de AENOR de sistema de gestión de la diversidad e inclusión](#) da respuesta a este reto, a través de una metodología que permite su integración con otros sistemas de gestión de las organizaciones, abordando la operativa de actuación en materia de Diversidad e Inclusión, según las recomendaciones ISO 30415, desde un enfoque de mejora continua.

Abordar [la diversidad, desde la interseccionalidad y su gestión](#), contribuye a potenciar las posibilidades de desarrollo, no solo de las personas que conforman el capital humano de la organización, sino, de ella misma, en aras de mejorar su competitividad y, en definitiva, su [propia Sostenibilidad](#).

La [Gestión de la diversidad e inclusión en la empresa](#) interviene en siete ámbitos principales de actuación:

- Responsabilidades y rendición de cuentas
- Marco de Diversidad e Inclusión
- Cultura inclusiva
- Ciclo de vida de la gestión de personas
- Diseño, desarrollo y entrega de productos y servicios
- Relaciones con la cadena de suministro
- Relaciones con las partes interesadas externas



Beneficios

- Diferenciación competitiva y reconocimiento de buenas prácticas por parte de los stakeholders en materia de diversidad e inclusión.
- Contribuir a la transparencia en la gestión de la diversidad e inclusión.
- Disponer de una certificación para poder acceder a los procesos de contratación pública, subvenciones, captación de fondos.
- Reconocimiento como organización empleadora y de fidelización de talento diverso.



Respecto a normas destacamos la Norma ISO 30415:2021. Human resource management. Diversity and Inclusion y en cuanto a formación, la acción relativa a la Implantación del sistema de gestión de la Diversidad e Inclusión.

3.10.4 Plataforma de Confianza “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.
- **Certificación AENOR de Gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo, conforme a la norma ISO 45003**, en coherencia con las directrices de ISO, AENOR ha desarrollado este esquema de certificación como complemento de la certificación ISO 45001 de Seguridad y Salud en el Trabajo.



En nuestros catálogos de normas y cursos, contamos con la Norma ISO 45001:2018”, publicaciones como [“Sistema de gestión de organización saludable”](#) 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” .

3.10.5 Fomentar la tolerancia

La Certificación de Gestión de la tolerancia en centros educativos: UNE 0071 se enmarca en la Plataforma de Confianza “Fomentar la Tolerancia” que viene a reforzar el catálogo de soluciones AENOR dando respuesta a las preocupaciones de los centros educativos, en particular, y de la sociedad, en general. De esta manera, contribuimos a generar un entorno adecuado a través de la gestión de la tolerancia en los centros educativos para una educación inclusiva y equitativa, promoviendo así la igualdad de oportunidades del alumnado, independientemente de factores personales, sociales y económicos, respondiendo al lema de la Agenda 2030: “No dejar a nadie atrás”.

Desplegar un sistema de gestión de la tolerancia en centros educativos no universitarios promueve la mejora de las relaciones y la convivencia en los centros educativos, para prevenir situaciones de desigualdad, discriminación por cualquier razón, nacimiento, raza, sexo, religión o condición personal y social, y/o manifestaciones de violencia (activas o pasivas), causadas por la intolerancia o la desidia frente al acoso escolar, que pudieran llegar a generar dificultades académicas o problemas interpersonales, emocionales y /o motivacionales al alumnado y/o a los miembros de la comunidad educativa.





4

Información sobre
compliance y ética

4 Información sobre compliance y ética

La estructura de compliance de AENOR tiene como objetivo dar una respuesta eficaz a las exigencias que demandan, tanto los sectores en los que desarrollamos nuestras actividades como el mercado en general. Pretendemos dotarnos de las mejores prácticas y estándares en la materia sirviéndonos para ello de los principios que establece nuestro Código Ético, el cual está disponible para nuestros grupos de interés en nuestra web corporativa y también en la intranet corporativa a la que accede nuestro personal.

Los principios, valores y líneas de actuación básicas de todo el sistema de Compliance y ética que aglutina nuestro Código Ético son desarrollados por las distintas políticas y procedimientos que aplican a AENOR. Además, fundamentan nuestra estructura de compliance, ética, responsabilidad social y buen gobierno corporativo, cuya evolución responde al respeto a la legalidad vigente y al objetivo de cumplir con los mejores estándares y prácticas en la materia.

En nuestro Código Ético se recogen los principios, valores y líneas de actuación básicas de todo el sistema de cumplimiento, que es desarrollado por distintas políticas y procedimientos que aplican a AENOR y las sociedades de su Grupo.



4.1. Compliance

En línea con lo establecido por nuestro Código Ético, la garantía de un comportamiento éticamente responsable basado en el cumplimiento estricto de la legalidad y las buenas prácticas deben ser el centro angular de todas las actividades que desarrollamos.

La [Comisión de Responsabilidad Social Corporativa](#) (CRC) tiene su ámbito de actuación en el Grupo UNE (Asociación Española de Normalización y sus sociedades participadas). Esta comisión es el órgano esencial de garantía del cumplimiento de las leyes, los valores y los principios regidores en UNE, del sistema interno de prevención de delitos y de lucha contra el fraude y las actuaciones delictivas del Grupo UNE, así como el control y supervisión del principio de separación funcional de actividades de normalización y certificación. Entre sus vocales se encuentran el Consejero Delegado de AENOR.

En 2023 se ha actualizado el órgano de cumplimiento de AENOR, evolucionando de unipersonal a colegiado, en este sentido, el Consejo de Administración de AENOR ha designado al [Comité de Cumplimiento Normativo de AENOR](#) como la figura independiente con poderes autónomos de iniciativa y control, al que se confía la responsabilidad de supervisar el funcionamiento y observancia del sistema de gestión de Compliance de AENOR. [Sus](#) funciones se describen en el Reglamento del Comité de Cumplimiento Normativo de AENOR, aprobado por el Consejo de Administración, que se encuentra disponible en la intranet corporativa. Asimismo, actúa como órgano de coordinación entre los respectivos Sistemas Internos de Prevención de Delitos y de lucha contra el Fraude del Grupo UNE. A tal efecto podrá, en su caso, participar el Presidente del Comité de Cumplimiento Normativo de AENOR en las reuniones de la CRC.

4.1.1 Compliance penal

EL sistema de prevención de delitos y lucha contra el fraude promueve un comportamiento responsable y “Tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos.



Este sistema está integrado, entre otros, por el Código Ético, el Reglamento que desarrolla el sistema de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude (PD y LCF), el Reglamento para el funcionamiento de la CRC, el Reglamento del Comité de Cumplimiento Normativo, Política de Compliance Penal, los Principios de actuación de directivos y empleados y Pautas de uso del canal de denuncias.



En el pasado mes de julio de 2023, el Grupo AENOR anunció una reorganización societaria que ha implicado la revisión del Código Ético junto con otras políticas y procedimientos así como mejora de nuestro sistema de Compliance. Por ello, en noviembre de este ejercicio el Consejo de Administración aprobó unas políticas que desarrollan los principios rectores y los compromisos asumidos por AENOR en materia de competencia, anticorrupción, conflicto de interés, medioambiente y regalos, obsequios, hospitalidades e invitaciones.

El objetivo de AENOR es promover una cultura proactiva de cumplimiento en la organización para prevenir y evitar actuaciones irregulares en el ejercicio de las actividades integradas en el objeto social de AENOR y por cuenta y provecho de AENOR. Asimismo, como firmantes de Pacto Mundial nos alineamos con el Principio 10 mostrando nuestro compromiso por “trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno”.

Nuestra **Política de Compliance Penal** se fundamenta, entre otros, en los siguientes principios:

1. Cumplir con la legislación penal nacional o internacional aplicable/ vigente y dentro del marco establecido por el Código Ético, así como con toda la normativa interna de AENOR.

2. Coordinar actuaciones con la finalidad de prevenir y combatir la posible comisión de actos constitutivos de delitos.
3. Fomentar una cultura de prevención de delitos y cumplimiento basada en el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de delitos.

El **objetivo del Sistema de Gestión de Compliance Penal (SGCP)** puede dividirse en las siguientes vertientes:

1. Análisis de los riesgos basados en la probabilidad de ocurrencia y de su impacto.
2. Establecer un sistema de prevención de delitos a través de actuaciones y controles implementados en la organización, de forma que se mitigue el riesgo de comisión de los mismos.
3. Instaurar e implementar una verdadera cultura de cumplimiento normativo en la organización, que derive en el convencimiento general por parte de la totalidad de integrantes de la misma, de la necesidad de adoptar unas pautas de comportamiento y actuación éticamente responsables y basadas en el cumplimiento estricto de la legalidad y de las buenas prácticas, debiendo operar como signo distintivo en el quehacer periódico de la organización.

Estas políticas incluyen un sencillo formulario electrónico para la comunicación y aprobación de determinadas conductas por el Comité de Cumplimiento.

Asimismo, estas políticas recogen que los actos de soborno, expresamente prohibidos, incluyen el ofrecimiento o promesa, directa o indirecta, de cualquier tipo de ventaja impropia, cualquier instrumento para su encubrimiento, así como, el tráfico de influencias. Los pagos de facilitación, expresamente prohibidos, incluyen los pagos realizados a funcionarios de rango inferior con el fin de que el funcionario cumpla con sus responsabilidades.

AENOR y las Sociedades de su Grupo están comprometidas con la prevención del blanqueo de capitales provenientes de actividades delictivas o ilícitas. Por ello, se exige pago por transferencia en nuestras transacciones comerciales.

Los profesionales de AENOR deben cumplir con la ley, los convenios internacionales y las mejores prácticas aplicables a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. En particular, prestarán especial atención por ejemplo a pagos en metálico que resulten inusuales atendiendo a la naturaleza de la transacción, pagos realizados mediante cheques al



portador y pagos realizados en divisas distintas a las especificadas en el contrato o acuerdo, o en la factura.

4.1.3 Defensa de la competencia

En el ejercicio 2023, se ha actualizado y mejorado el sistema de cumplimiento en materia de Derecho de la Competencia estableciéndose un nuevo Programa de cumplimiento que refleja el modelo de organización, prevención y control de riesgos en este campo, con el objetivo de que todos los miembros de AENOR reconozcan las áreas de riesgo y situaciones sensibles durante el ejercicio de sus actividades. Entre los elementos que conforman el Programa se encuentran los siguientes:

- Manual de Cumplimiento en Derecho de Competencia
- Introducción al Derecho de la Competencia español
- Los intercambios de información
- Modelos de compromiso de confidencialidad
- Protocolo de gestión de documentación
- Protocolo de tratamiento de información comercialmente sensible o reservada
- Modelo de declaración de conocimiento y compromiso de cumplimiento

Nuestro Código Ético junto con el Programa de Cumplimiento en materia de Derecho de la Competencia muestran nuestro compromiso con el cumplimiento de la legislación de defensa de la competencia.

En este marco, nuestras actividades no deben, bajo ningún concepto, dar lugar a una restricción o falseamiento de la competencia en los mercados de los productos o servicios de evaluación de la conformidad, ni en los mercados relacionados con las actividades económicas en los que actúa como un competidor más.

De la misma forma, las reuniones con clientes o entidades de los sectores de evaluación de la conformidad, formación o comercialización de propiedad intelectual no pueden ser utilizadas para discutir o coordinar su comportamiento comercial en el mercado, ni para intercambiar información individual y comercialmente sensible.

A tenor de lo indicado en la normativa interna en cuanto a la separación funcional de las actividades de normalización y evaluación de la conformidad, las personas de AENOR son conocedoras de que se deberá mantener la total independencia entre UNE y AENOR en la ejecución de sus propios negocios y actividades.

En 2023 no se ha recibido ninguna demanda por prácticas anticompetitivas o desleales y tampoco se han impuesto sanciones de ningún tipo por dichas prácticas



4.1.4 Seguridad de la información y Protección de datos personales

La digitalización se erige como un eje estratégico fundamental dentro del plan que venimos implementado desde el 2018, consolidando el compromiso de AENOR con la preservación y salvaguarda de la privacidad y los datos personales, mientras se refuerza la seguridad de la información. En este contexto, nos esforzamos por asegurar que los datos personales de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y demás contactos profesionales sean tratados con total conformidad con la normativa vigente, tanto en el ámbito europeo con el Reglamento 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, como en el ámbito nacional, con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales en España.

La [Política de Protección de Datos y Seguridad de la Información de AENOR](#) aplica de manera directa a todo el grupo empresarial, incluyendo todas las sociedades, con el fin de establecer los principios básicos de actuación en esta área. Además, existe un [Comité de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales](#) constituido con el fin de dotar a la entidad empresarial de un seguimiento y actualización continuo en todo lo relacionado con el cumplimiento de los estándares legales vigentes para la materia.

De forma adicional, AENOR proporciona, entre otras vías de contacto, a todo aquel interesado/a un correo electrónico para que puedan ejercer los distintos derechos que les reconoce la legislación como pueden ser los derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación u oposición al tratamiento de sus datos personales, que está disponible en la Política de Privacidad de AENOR. También existe otro buzón específico disponible en el que el equipo de Seguridad

de la Información puede atender directamente cualquier consulta relacionada con la materia.

Se establecen diferentes procedimientos que aseguran el cumplimiento de la normativa de protección de datos en todo momento, como, por ejemplo, la



formalización de contratos de confidencialidad o la inclusión de cláusulas específicas sobre confidencialidad en todos nuestros acuerdos contractuales.

Asimismo, todos nuestros [proveedores son sometidos a un proceso de homologación](#) previo que nos permite asegurar el cumplimiento de unos criterios establecidos que aseguren el cumplimiento de la normativa vigente en toda la cadena de suministro de los servicios. Para ello, se les envía previamente un Cuestionario detallado con cuestiones acerca de sus políticas y nivel de cumplimiento de protección de datos y seguridad de la información, el cual deben completar para que se puedan ponderar el nivel de cumplimiento de la normativa de manera previa a su contratación.

En el transcurso del año 2023, AENOR no ha experimentado ninguna incidencia de seguridad ni brechas relacionadas con la gestión de datos personales. Todos los procedimientos para ejercer derechos de los interesados/as han sido atendidos de acuerdo con las regulaciones vigentes y siempre dentro del tiempo estipulado por la normativa. Por otro lado, no se han recibido reclamaciones ni requerimientos por parte de la autoridad de control nacional, la Agencia Española de Protección de Datos.



Contamos con una póliza de seguros en materia de ciberseguridad que responde ante incidentes cibernéticos.

4.1.4.1 Política de Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información: se basa en una variedad de normativas internas, entre las que se pueden mencionar las siguientes:

- **Manual de Protección de Datos Personales:** Este documento aborda diversos aspectos, incluyendo la conservación, tratamiento y transferencia de datos personales a nivel nacional e internacional.
- **Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información:** describe los procesos que permitirán lograr los resultados previstos con el cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información y los objetivos establecidos por AENOR.

El personal de AENOR tiene acceso a la [Sección de Seguridad y Privacidad de la Intranet](#), donde puede encontrar:

- todas las políticas y procedimientos relativos a Seguridad de la Información y Protección de datos de carácter personal.
- acceso a enlaces externos a organismos nacionales e internacionales de referencia,
- recursos informativos y guías prácticas para fomentar el cumplimiento de la normativa en todas sus funciones que, como personal de AENOR, desempeña en su día a día. Dichas guías pretenden ayudar a concienciar a los empleados/as en el cumplimiento normativo durante el desarrollo de diferentes tareas, como puede ser el envío de comunicaciones comerciales, la grabación de eventos o el manejo de formularios y avisos de protección de datos en los dominios webs de AENOR.
- materiales formativos circulados en 2023, en los que se abordaban distintos conceptos del ámbito legal en la privacidad, como pueden ser las categorías especiales de datos o los roles en el tratamiento de datos personales, entre otros.

4.1.4.2 Comité de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales: cuenta con representación de varias áreas de la organización y tiene el objetivo de cumplir con el principio de privacidad desde el diseño y por defecto. Además, busca fomentar su participación, por ejemplo, en el desarrollo de nuevas vías de negocio, así como en la implementación de nuevas herramientas tecnológicas. Este Comité también se encarga de establecer y actualizar criterios para los procedimientos de evaluación de riesgos, así como de elaborar los pertinentes informes sobre los incidentes de seguridad que puedan tener lugar, con el objetivo de determinar si éstos pudieran constituir una brecha de seguridad que requiera la implantación de nuevas medidas de seguridad o mejorar de las existentes.

Entre los miembros del Comité se encuentran el **Responsable de Protección de Datos** y el **Responsable de Seguridad de la Información**, quienes coordinan las cuestiones relativas a protección de datos personales y privacidad, así como, la seguridad de la información, junto a otros representantes de distintos departamentos de AENOR

Durante el ejercicio 2023, el Comité se ha reunido en tres ocasiones, abordando entre otras materias, cuestiones en relación al uso e implementación de nuevas tendencias tecnológicas.

4.1.4.3 Auditoría del sistema de gestión de datos personales: como parte del compromiso de AENOR con el cumplimiento de la normativa de Protección de Datos, la organización cumple con la obligación voluntaria y periódica de realizar auditorías encaminadas a la verificación, evaluación y valoración de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para asegurar la seguridad de los tratamientos de datos personales y el adecuado cumplimiento de lo establecido en el Manual de Protección de Datos Personales. La última auditoría se realizó en mayo de 2023.



4.2. Derechos humanos

AENOR está firmemente comprometida con el apoyo y el respeto a los Derechos Humanos reconocidos en la legislación nacional e internacional, así como, con los principios en los que se basan el Pacto Mundial de Naciones Unidas al que estamos adheridos y las normas sobre las responsabilidades de las empresas en la esfera del respeto a los Derechos Humanos, tal y como recoge nuestro Código Ético pilar de nuestro sistema de compliance y ética.

Los principios de actuación general y los compromisos de AENOR se recogen en nuestro Código Ético, aprobado por el Consejo de Administración, y son 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”. Código ético

Nuestro Código Ético recoge nuestros compromisos con los Derechos Humanos, y el rechazo de AENOR:

- A la discriminación por razón de género, raza, origen social, edad, estado civil, orientación sexual, ideología, nacionalidad, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición física, personal o social de sus profesionales.
- Al trabajo infantil y/o el forzoso u obligatorio, comprometiéndose a no usarlo jamás directa ni indirectamente. También nos obligamos 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.



Diversas políticas y protocolos implantados en la organización despliegan el compromiso con los Derechos Humanos articulado en nuestro Código Ético, entre ellos, mencionamos:

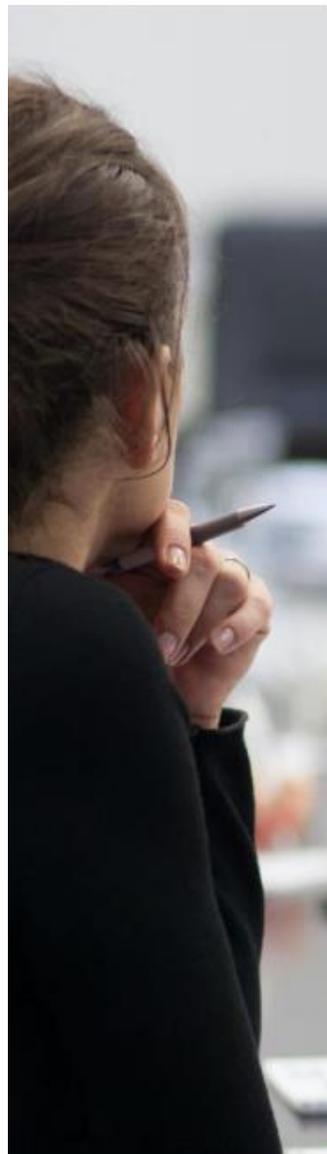
- en cuanto al área de personas, la Política de selección de empleados, Plan de Igualdad, y la Política General de Compras y Prestación de Servicios.
- En lo que respecta a la cadena de suministros, la Política General de Compras y Prestación de Servicios tiene como objetivo promover relaciones estables y duraderas con nuestros proveedores, para ello aplicamos los siguientes principios rectores:
 - transparencia y control.
 - eficiencia en la contratación y gestión.
 - libre concurrencia.
 - garantizar la competitividad, RSC, ética y sostenibilidad.
 - evaluación continua de proveedores y cumplimiento de legislación.



Nuestros servicios de evaluación de la conformidad ayudan a las organizaciones a cumplir los Principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas, las líneas directrices de la Organización por la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y a contribuir a la Agenda 2030, aplicando políticas y prácticas adecuadas de Responsabilidad Social.

Durante el ejercicio 2023, el canal ético no ha recibido ninguna denuncia, ni ha tenido conflictos relativos a violación de los Derechos Humanos de los empleados o grupos de interés.

4.3 Concienciación y formación



Como hemos compartido en informes previos, todo profesional que se incorpora a AENOR realiza una formación on line en cuanto al contenido del Código Ético, entre los que se incluye nuestro compromiso y apoyo con los derechos humanos, en materia de responsabilidad social, los valores de AENOR, pautas de uso del canal de ético, así como las funciones del Comité de Cumplimiento normativo, de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa, junto con otras materias de nuestro sistema de cumplimiento normativo, como por ejemplo, seguridad y salud laboral (tanto en oficinas como en teletrabajo).

Asimismo, en el momento de su entrada en AENOR, las nuevas incorporaciones, suscriben el compromiso del cumplimiento de los Códigos Ético y Deontológico de AENOR, destinado este último a garantizar la imparcialidad en el desarrollo de nuestras actividades de evaluación de la conformidad.

Estas formaciones suponen una evidencia más de nuestro compromiso con las buenas prácticas de la compañía que tienen como objetivo:

- 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 extienden esta práctica al resto de la organización.



Además, en nuestros contratos con proveedores, se recoge el compromiso de cumplimiento por su parte con lo dispuesto en el Código Ético de AENOR. Adicionalmente, en cuanto a actividades concretas, requerimos que los empleados de nuestros proveedores suscriban nuestro Código Deontológico para personal externo.

A lo largo del año 2023, llevamos a cabo iniciativas de concienciación centradas en la Seguridad de la Información, Protección de Datos y Compliance, para capacitar al personal sobre los riesgos de organización. En concreto, se abordaron categorías especiales de datos, actividades externas como personal de AENOR, ejercicio de derechos de protección de datos, conflictos de interés, sujetos implicados en el tratamiento de datos personales y política de regalos y obsequios en AENOR y pautas de uso del canal ético.

4.4 Canal ético

En 2023, AENOR ha adaptado su canal ético a lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. Hemos puesto a disposición de todos los empleados el Canal Ético para comunicar de manera confidencial actividades y conductas irregulares que puedan constituir infracción penal o administrativa y/o incumplimiento del Código Ético de AENOR. Es, por lo tanto, un elemento clave del Modelo de Cumplimiento del Grupo que persigue prevenir y detectar la comisión de delitos.



El Canal Ético de AENOR permite que las comunicaciones puedan llevarse a cabo de forma anónima y garantiza la inexistencia de represalias contra el informante de buena fe. A través de la plataforma digital del Canal Ético de AENOR, el informante podrá mantenerse en contacto con la organización preservando su identidad y haciendo seguimiento de su expediente. Igualmente, cuando se presenta una comunicación (no anónima), AENOR asegura que el procedimiento de investigación interna se llevará a cabo de una manera segura que garantice la confidencialidad de la identidad de la persona denunciante y otra información relacionada.

Durante el año 2023 se ha recibido un total de 5 comunicaciones a través de nuestro sistema interno de información, canaletico@aenor.com, todas ellas han sido investigadas y cerradas en 2023, salvo una que se cerró en enero de 2024. La temática ha sido laboral, potenciales conflicto de interés e incumplimiento del código ético.

4.5 Aportaciones a Fundaciones y Entidades sin ánimo de lucro

En AENOR colaboramos con Asociaciones y Fundaciones, que resultan ser uno de nuestros principales grupos de interés.

El importe total de donaciones realizadas en 2023 es de 8.865 euros, tales donaciones se han distribuido entre la Fundación Adecco, EXECYL, INTERMON OXFAM, SAVE THE CHILDREN y Banco de Alimentos.



4.6 Contribución de AENOR

Cada vez se aprecia un mayor 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.

4.6.1 Plataforma de Confianza “Escalar los valores corporativos”

AENOR, por fidelidad a su propósito y misión de contribuir a la transformación de la sociedad ha desarrollado la Plataforma de confianza: “Escalar los valores corporativos”, en la que se incluyen soluciones de certificación de Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001, Gestión de Compliance de acuerdo con la ISO 37301, Compliance Penal UNE 19601 y Compliance Tributario UNE 19602.



La Certificación AENOR de Buen Gobierno Corporativo

AENOR puso a disposición de las organizaciones una solución de certificación para dar respuesta a sus necesidades en materia de buen gobierno corporativo en 2021, tras varios procesos, AENOR ha dado un paso más perfeccionando esta solución. AENOR lanzó en 2023 una nueva versión.

“Me gustaría destacar tres aspectos de esta nueva certificación: universalidad, adaptabilidad e implicación del Consejo de Administración de las empresas”, Luis María Cazorla Prieto, Secretario del Consejo de Administración de AENOR.



Compliance ha evolucionado en el nuevo modelo desde la variable Anticorrupción a un enfoque mucho más completo, ya los riesgos de Compliance son más relevantes para la continuidad de las organizaciones.

Luis Cazorla González-Serrano, Vicesecretario del Consejo de Administración de AENOR, ha destacado que el nuevo IBGC *“tiene la capacidad de vincular toda la bondad del buen gobierno corporativo con lo que transmite AENOR, que es la confianza”*.



Además, explicó que se trata de una solución que permite transmitir el conocimiento de gobierno corporativo a todos los stakeholders, tanto de entidades cotizadas como no cotizadas.

El nuevo modelo de Índice de Buen Gobierno Corporativo 2.0 refuerza la puesta en valor del principio de transparencia y las herramientas de los órganos de gobierno para dejar trazabilidad de su actividad

La versión 2.0 del IBGC se mantiene como un índice que combina indicadores cuantitativos, que son necesarios, con otros más cualitativos, pero que resultan medibles. En ella, la sostenibilidad se ha tenido en cuenta de una manera muy transversal, ya que tiene cabida en la estrategia y en la necesaria definición de políticas, así como en a en las retribuciones variables de los consejeros ejecutivos.

Rafael García Meiro CEO de AENOR: *“Valores como transparencia, sostenibilidad ESG o eliminación de conflictos son los que demandan la sociedad y hay que implantarlos en los gobiernos corporativos. Con esta solución AENOR pretende bajar los valores a procesos y los procesos a buenas prácticas para hacerlo posible”*.



4.6.2 Plataforma de confianza “Tecnología y Digitalización”

Esta Plataforma de Confianza ofrece a las organizaciones el catálogo más completo de certificados, especialmente indicados para atender las necesidades de las empresas en las actividades y procesos de las áreas TIC. Los cuatro campos principales de trabajo son la gestión de la seguridad de la información, gestión de servicios TI, ingeniería del software y compliance TI.

- [ISO 27001 e ISO 27701: seguridad y privacidad de la información](#)

La certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de AENOR, de acuerdo a 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 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 y la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.

- [Esquema Nacional de Seguridad \(ENS\)](#)

El Esquema nacional de Seguridad es una Ley de obligado cumplimiento a las AAPP y proveedores de servicios tecnológicos a las AAPP, que genera las condiciones necesarias para la confianza en el uso de los medios electrónicos. Para ello, establece una serie de medidas que garantizan la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos, permitiendo el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de estos medios.

- [La certificación AENOR conforme con la norma UNE-EN ISO 22301:2020](#)

Esta certificación supone la puesta en marcha y aplicación de controles y medidas para gestionar los riesgos generales a los que esté expuesta la continuidad del negocio de una organización.



En el ámbito de la formación, impartimos a nuestros clientes Titulaciones Propias de AENOR (Auditor Jefe ISO 27001, Especialista Implantador ISO 27001) y cursos (Implantación de un sistema de gestión de seguridad de la información según ISO 27001, Auditor interno ISO 27001, Gestión de riesgos en seguridad de la información, Esquema Nacional de Seguridad, etc.).



También ponemos a disposición de nuestros clientes en nuestra tienda on line las normas y guías de aplicación relacionadas.

Libros

- Modelo para el gobierno de las TIC basado en las normas ISO
- Cómo implantar un SGSI según UNE-EN ISO/IEC 27001 y su aplicación en el Esquema Nacional de Seguridad. Edición 2018
- Modelo de madurez de ingeniería del software Versión 2.0
- Guía práctica de ISO/IEC 20000-1 para servicios TIC
- La respuesta está en la innovación
- ISO/IEC 29110 para procesos software en las pequeñas empresas

Normas

- UNE-EN ISO/IEC 27001:2017.** Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos. (ISO/IEC 27001:2013 incluyendo Cor 1:2014 y Cor 2:2015).
- UNE-EN ISO/IEC 27002:2017.** Tecnología de la Información. Técnicas de seguridad. Código de prácticas para los controles de seguridad de la información. (ISO/IEC 27002:2013 incluyendo Cor 1:2014 y Cor 2:2015).
- ESPECIFICACIÓN UNE 0060:2018.** Industria 4.0. Sistema de gestión para la digitalización. Requisitos.
- ESPECIFICACIÓN UNE 0061:2019.** Industria 4.0. Sistema de gestión para la digitalización. Criterios para la evaluación de requisitos.
- UNE-ISO/IEC 20000-1:2011.** Tecnología de la información. Gestión del Servicio. Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión del Servicio (SGS).
- UNE-ISO/IEC 20000-3:2015.** Tecnología de la información. Gestión del servicio. Parte 3: Directrices para la definición del alcance y la aplicabilidad de la Norma ISO/IEC 20000-1.
- UNE-EN ISO 22301:2015.** Protección y seguridad de los ciudadanos. Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio. Especificaciones. (ISO 22301:2012).
- ISO/IEC/IEEE 12207:2017.** SPICE. Modelo de Madurez de la Ingeniería del Software.
- ISO/IEC 25000:2014.** Systems and software engineering -- Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) -- Guide to SQuaRE.
- UNE 71020:2013.** Modelo de conformidad incremental basado en la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1.
- UNE 71501-3:2001 IN.** Tecnología de la información (TI). Guía para la gestión de la seguridad de TI. Parte 3: Técnicas para la gestión de la seguridad de TI.
- UNE 71501-1:2001 IN.** Tecnología de la Información (TI). Guía para la gestión de la seguridad de TI. Parte 1: Conceptos y modelos para la seguridad de TI.
- UNE 71501-2:2001 IN.** Tecnología de la información (TI). Guía para la gestión de la seguridad de TI. Parte 2: Gestión y planificación de la seguridad de TI.
- UNE-EN 50600-2-3:2014.** Tecnología de la información. Infraestructuras e instalaciones de centros de datos. Parte 2-3: Control medioambiental (Ratificada por AENOR en noviembre de 2014).

4.6.3 Actividad de AENOR en el ámbito relativo a los Derechos Humanos

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 son los siguientes:

[Modelo AENOR de certificación de la contribución de la estrategia de sostenibilidad a los ODS](#)

AENOR propone un modelo de certificación cuyo objetivo es cubrir todos los aspectos destacados, generando confianza a terceros y distinguiendo la contribución empresarial a los ODS. El Modelo AENOR para certificar la contribución a los ODS cubre el refrendo de que la estrategia de una compañía incorpora la sostenibilidad y está alineado con los ODS relevantes para el core de su negocio.



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

1. Disponer de un esquema de certificación para la gestión de la sostenibilidad de forma global alineado con una referencia internacional comúnmente aceptada.
2. Trasladar este compromiso a las partes interesadas.
3. Compatibilizar este modelo con otros reportes, ya sean voluntarios o reglamentarios. Por ejemplo, con el reporte de información no financiera o con Global Reporting Initiative (GRI), entre otros.

Nuestro objetivo es el desarrollo de un modelo de certificación que fomente la contribución empresarial a los ODS, siendo aplicable para todo tipo de organizaciones y sectores y cuya finalidad sea dar respuesta a la necesidad de los diferentes grupos de interés.

Este modelo afianza su compromiso en relación a la Agenda 2030, bajo las directrices de Naciones Unidas.

Entre las normas y publicaciones relacionadas 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”.

En el ámbito de la verificación del estado 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.

Destacamos entre nuestras formaciones alguna de ellas.

CURSOS RELACIONADOS

Taller de elaboración de estados de información no financiera

Taller de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad conforme a los estándares GRI

Implantación de un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social SR10

Experto en Responsabilidad Social

Estrategia y gestión de la Responsabilidad Social

4.6.4 AENOR apoya la difusión de modelos de confianza

Si bien el crecimiento económico es un factor esencial para que el sector privado cree empleos e ingresos, requiere de más actividades para beneficiar particularmente a la población y sectores más desfavorecidos. Las estrategias respectivas hacia el crecimiento inclusivo deben fortalecer a las micro, pequeñas

y medianas empresas (MIPYMES) para que construyan vínculos con mercados dinámicos.

En este ámbito, las prácticas de buena gobernanza ayudan a poder mejorar el funcionamiento de instituciones públicas y privadas para favorecer ese crecimiento que va a desembocar en un alivio de las desigualdades existentes.

En ese camino, AENOR acompaña a los tejidos empresariales de los diferentes países en los que trabaja, a favorecer ese potencial y dinamizar los mercados.



Fortalecimiento de la calidad a MIPYMES en Dominicana

ofrecen servicios a sus ciudadanos de modo que fomente la transparencia, la integración y la participación de los ciudadanos, prestando especial atención al fomento de la seguridad y del estado de Derecho, que, a fin de cuentas, favorecen la inversión extranjera y el potencial competitivo de un país.



Evaluación del Plan Estratégico Institucional de CENPROMYPE

AENOR ha ejecutado varios proyectos de apoyo a las políticas de integración económica regional para favorecer los lazos que puedan crear nuevas oportunidades a nivel regional. Desde AENOR poseemos las capacidades y el conocimiento para trabajar en reforzar el modo en que los Estados funcionan y



Asistencia técnica proyecto INTEC-SIECA



5 Información sobre Compromiso con la sociedad

5. Compromiso con la Sociedad

5.1 Compromiso con el desarrollo local

Siendo nuestro propósito **“Contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas”**, en AENOR, estamos firmemente comprometidos con el desarrollo sostenible de las sociedades de los países en los que desarrollamos nuestras actividades. Con nuestra participación en Pacto Mundial en 2023, reforzamos nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

5.2 Colaboración con asociaciones y entidades

Entablamos relaciones de confianza con entidades que impulsen el crecimiento del empleo local, la capacitación y la competencia técnica regional. Entre ellas 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 existentes y buscar soluciones para superarlas.

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

En 2023 se mantienen los acuerdos de colaboración previamente formalizados entre AENOR y asociaciones como AECIM, ANFALUM, AFME, SERCOBE, AFEC, AFBEL, ANFEL, FEDA, etc., asimismo, se han alcanzado nuevos acuerdos con asociaciones especializadas en Gobernanza y Compliance como ASCOM, lo que

permite 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.

Por otro lado, entre las alianzas alcanzadas, destinadas al desarrollo local, podemos resaltar las siguientes:

- MINISTERIO DE ENERGÍA (CHILE): acciones conjuntas para la difusión de la certificación ISO 50001.
- MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES-PROCHILE: acciones de promoción de la certificación y formación en temas de sostenibilidad y buen gobierno.
- CÁMARA ESPAÑOLA DE COMERCIO EN CHILE-CAMACOES: participación en mesa técnica de energía. Asimismo, se ofrecen descuentos para socios en Certificación y Campus AENOR.
- CORFO-CENTRO TECNOLÓGICO PARA LA INNOVACIÓN EN LA CONSTRUCCIÓN: acciones de difusión conjunta para la certificación BIM ISO 19650.
- SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO (SERNAMEG CHILE): acciones de difusión de la certificación de Igualdad de Género, certificación y formación para empresas que formalicen su compromiso con el SERNAMEG.

5.3 Alianzas

Alianzas ASG

En AENOR fortalecemos el compromiso con la ASG y el desarrollo local a través del mantenimiento de colaboraciones con instituciones que contribuyen e impulsan la igualdad, buenas prácticas empresariales, difusión de la excelencia en la gestión de las organizaciones, entre otros.

INSTITUCION/ PROGRAMA	OBJETIVO	Participación de AENOR
CEOS por la Diversidad	Liderar e impulsar las estrategias de diversidad e inclusión desde la alta dirección.	Firmante
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Iniciativa de la ONU que lidera la sostenibilidad empresarial en el mundo.	Participante
Proyecto Promociona impulsado por CEOE	Impulsa que más mujeres alcancen puestos de alta dirección.	Participante
Fundación Cre100do	Pretende ayudar a las empresas a crecer, difundiendo conceptos y prácticas empresariales de alto impacto.	Participante
Fundación Empresa y Clima	Ayuda a las empresas en su transición hacia una economía verde baja en carbono	Miembro Gold
Fundibeq	Promueve el Movimiento Iberoamericano de difusión de la cultura de la Excelencia en la Gestión en todas las organizaciones de Iberoamérica.	Patrono

Alianzas y colaboraciones Campus AENOR

Campus AENOR mantiene en España alianzas y colaboraciones con distintas entidades, que impulsan el fomento del empleo y la preparación de los profesionales del futuro, en ellas, se encuentran el Servicio Navarro de Empleo y la Confederación Canaria de Empresarios.

En 2023 se han mantenido colaboraciones en el ámbito Universitario, enfocadas a fomentar y promover la difusión del conocimiento y las buenas prácticas en diversos ámbitos, especialmente en sostenibilidad y responsabilidad social:

Universidad de Alcalá	Universidad de Cantabria	Universidad de Extremadura
Universidad de Murcia	Universidad de Salamanca	Universidad Internacional de La Rioja
Fundación Universidad Empresa de Valencia		

Adicionalmente hemos mantenido colaboraciones en diversos programas formativos impulsados por las siguientes organizaciones:

CEOE	Fundación Canaria Parque Científico Tecnológico
Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Valencia	Confederación Provincial de Empresarios de Santa Cruz de Tenerife

Por último, destacar la participación de AENOR en la iniciativa Generación Digital, liderada por la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial del Ministerio para la Transformación Digital y de la Administración Pública, en colaboración con la Fundación EOI y cuyo objetivo es la formación en gestión digital para PYME con el fin de mejorar su productividad y sus posibilidades de crecimiento e internacionalización.



El Gobierno de la República Dominicana y la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB) organizaron en Santo Domingo la II Conferencia Iberoamericana de Ministros/as de Industria y Comercio. *Transformar la Industria para el Desarrollo Sostenible e Inclusivo del Comercio* ha sido el hilo conductor para el intercambio de ideas de esta conferencia celebrada en el marco de la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes y Jefas de Estado y de Gobierno.

En el encuentro, el CEO de AENOR, Rafael García Meiro, compartió la visión de la Entidad sobre el importante valor de la creación de confianza como impulsor del crecimiento de Iberoamérica, explicando cuáles son las bases sobre la que debe construirse para que desarrolle todo su potencial.

5.4 Solidaridad de nuestro personal



AENOR promueve el compromiso y la solidaridad entre las personas que componen la organización con las causas y las personas que lo necesitan.

5.4.1 Colaboración con SAVE THE CHILDREN:

A raíz de la devastadora catástrofe ocurrida en Turquía y Siria, AENOR, el 20 de febrero de 2023 activó un protocolo de ayuda con diferentes líneas de actuación.

Se habilitó una campaña online para que el personal de AENOR pudiera realizar una donación económica de forma sencilla y anónima. Asimismo, se habilitó en la Sede Central de AENOR un punto de recogida de donación voluntaria de ropa, productos alimenticios y de higiene.



Como en anteriores ocasiones, AENOR complementó las donaciones de los empleados aportando 2.500 euros y realizando la compra de forros polares para su envío inmediato.

5.4.2 Colaboración con INSPIRING GIRLS: Esta fundación persigue aumentar las aspiraciones de las jóvenes y niñas poniéndolas en contacto con mujeres inspiradoras que les sirvan de ejemplo y referente. AENOR participa en esta iniciativa de voluntariado corporativo en España.

Entre Inspiring Girls y AENOR han organizado diversas actividades, entre ellas, mencionamos las siguientes:

- Inspiring Day: Una jornada para hijos e hijas de empleados con el objetivo de enseñarles a crear un mundo sostenible a través de actividades lúdicas y divertidas. Este encuentro, dirigido a niños y niñas de entre 6 y 12 años, fue celebrado en la sede central de AENOR en Madrid, y ha reunido cerca de 40 niños y niñas, quienes han ido participando en los diversos talleres organizados. Una hora al año para las mujeres del futuro
- Vuelta al Cole: se trata de un voluntariado en el que participan mujeres de AENOR, destinando una hora de su tiempo para compartir su experiencia profesional en colegios con los más pequeños/as.
- Por último, cabe destacar la realización de 2 "clubs" que constan de 4 sesiones cada uno de ellos, en los que ponemos a disposición nuestras instalaciones para que se compartan charlas cuyo objetivo, entre otros, consiste en que adolescentes y jóvenes conozcan, de forma sencilla, desde cómo gestionar sus propias finanzas hasta el funcionamiento del mercado financiero, incluyendo las nuevas tendencias (fintech, blockchain, etc.).

Inspiringgirls  **AENOR**

VUELVE EL INSPIRING DAY EL 27 DE DICIEMBRE

AENOR & Inspiring Girls se unen en su Sede de Madrid para la 3ª Edición del Inspiring Day, que tiene como objetivo enseñar a los más pequeños/as cómo crear un mundo sostenible a través de actividades lúdicas y divertidas.

Será un evento presencial para niños/as entre los 6 y los 12 años en el que aprenderemos jugando

Si estás interesado/a en que tus hijos/as participen, háznoslo saber escribiendo a rrrh@aenor.com indicando:

- Nombre (de tu/s hijos/as)
- Apellidos
- Edad

Contamos con 30 plazas, por lo que las inscripciones se validarán conforme al orden de solicitud. Dispones hasta el viernes 8 de diciembre para hacernos llegar tu petición.

5.5 Cadena de suministro

AENOR cuenta con una **Política General de Compras y Prestación de Servicios**, que tiene como objetivo promover relaciones estables y duraderas con nuestros proveedores mediante actuaciones éticas y socialmente responsables. Dicha política es desarrollada por un procedimiento de compras específico en el que se incluyen los criterios para la evaluación de nuestros proveedores, así como el seguimiento de las incidencias. Precisamos que nuestros colaboradores que prestan servicios se adhieran y cumplan con nuestros Códigos Ético y Deontológico, así como con los estándares relacionados con derechos humanos y laborales, salud y seguridad laboral y el respeto al medio ambiente.

Siguiendo con lo dispuesto en nuestros procedimientos, los datos de los proveedores son registrados en la plataforma de gestión de proveedores *e-gesdoc*, que emite periódicamente una relación de los proveedores homologados, siendo estos a los que se debe recurrir en primera instancia en caso de necesidad de subcontratación de servicios.

Se realiza un seguimiento periódico de los proveedores, en el marco del proceso de monitorización de la documentación requerida en la plataforma con el propósito de garantizar la calidad del servicio y el cumplimiento de los diferentes aspectos mencionados en párrafos anteriores.

Nuestra cadena de suministro incluye a colaboradores que prestan servicios de evaluación de conformidad a laboratorios y a formadores que colaboran con nosotros. Además, contamos con el apoyo de empresas para la realización de actividades auxiliares, limpieza y mantenimiento, consultoría, programación informática y auditoría de cuentas.

Actualmente estamos avanzando en la implementación de un Código de Conducta **ad hoc** para Proveedores y Colaboradores de AENOR que formalice los requisitos mínimos de orden ético, social, ambiental y legal que todo proveedor y colaborador debe asumir en las relaciones que mantenemos y que nos facilite implementar en el medio plazo auditorías a proveedores con criterios ESG.



5.6 Clientes

Como se ha indicado previamente, una de nuestras aptitudes claves es el enfoque al cliente que se encuentra en el centro de todas nuestras acciones, y sobre el que se reflejan nuestros valores de cercanía, confianza, o colaboración, entre otros. Todo ello lo realizamos salvaguardando la calidad en los servicios prestados y atendiendo a sus necesidades con rigor profesionalidad y visión de futuro. Asimismo, nuestros servicios ayudan a nuestros clientes para demostrar que sus productos y servicios garantizan la seguridad y salud de los consumidores

Esto responde a nuestro propósito como compañía **“Contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre asociaciones y personas”**.

Para respaldar este propósito y ayudar a nuestros clientes a identificar y superar las brechas de competitividad nos servimos de las acreditaciones, que permiten impulsar el reconocimiento que tienen nuestros clientes en la sociedad.

A lo largo del año 2023 hemos mantenido **209 acreditaciones, reconocimientos y autorizaciones** en actividades desarrolladas en la unidad estratégica de negocio de evaluación de la conformidad. Estos reconocimientos han sido concedidos por 26 organismos externos (16 organismos de acreditación y 10 propietarios de esquemas) y organismos competentes nacionales e internacionales, para ello en 2023 se han superado cerca de 300 jornadas de auditoría externa.



Alineados con las jornadas de auditoría recibidas, la Dirección de Aseguramiento Técnico y Calidad lleva a cabo auditorías internas. Durante 2023 se han realizado en torno a 150 jornadas en los diferentes servicios y sedes.

Encuesta de satisfacción de nuestros clientes:

Anualmente realizamos distintas encuestas de satisfacción de nuestros clientes, anónima y confidencial. Esto nos aporta información sobre su percepción general del servicio, los aspectos más destacados o cual es el ámbito de mejora.

Cabe destacar la modificación del proceso de satisfacción de nuestros clientes en el que estamos actualmente involucrados y continuará en próximos años. Esta nueva metodología permitirá tener una visión más amplia y tratar adecuadamente sus respuestas. Para ello en el año 2022 se comenzó un piloto con ciertas líneas de negocio para su implantación y donde hemos incluido una serie de indicadores. De manera transversal a todos los negocios dirigidos al sector empresarial (B2B) destacan el de promoción de nuestros servicios por parte de nuestros clientes (NPS) o la satisfacción global (CSAT) como los más relevantes. A su vez, se está trabajando en la incorporación de otros detalles propios de cada negocio.

Indicador agregado	2023	2022
NPS	53,9	53,1
CSAT	88,1%	85,3%

NPS, por sus siglas en inglés (Net Promoter Score) es una metodología que puntúa cual es la probabilidad de que nuestros clientes recomienden nuestros servicios, esto se valora de 1 al 10. Del 1 al 6 se consideran clientes detractores, 7 y 8 son neutros y 9 y 10 son promotores. Para su medición se contabilizan el porcentaje de promotores y se le restan el porcentaje de detractores, obteniéndose un valor entre -100 y 100.

CSAT, por sus siglas en inglés (Customer Satisfaction Score) es una metodología que puntúa en diferentes escalas, en nuestro caso a través de cuatro atributos a los que se les da un valor (Muy insatisfecho: 1, Insatisfecho: 4, Satisfecho: 7 y Muy Satisfecho: 10) y posteriormente se calcula en porcentaje.

Adicionalmente, en el **Centro de Formación** se evalúa la satisfacción del 100% de los alumnos sobre su calidad percibida obteniendo una puntuación de 4,5 sobre 5. Manteniendo los buenos resultados obtenidos en 2022. Al ser un servicio directo al consumidor final (B2C) se reporta de manera independiente.

Año	Puntuación
2022	4,5
2023	4,5



Mecanismos de reclamación y resolución de incidencias

A fin de conocer cualquier incidencia que haya podido suceder o recomendaciones de nuestros clientes, 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.



En 2023 las **reclamaciones de clientes** han disminuido ligeramente.

<u>Reclamaciones de clientes</u>	<u>Número</u>
2022	23
2023	22

Todas las reclamaciones del 2023, referidas principalmente a emisión de certificados y alegaciones técnicas en el marco del proceso de certificación, han sido atendidas y 20 fueron cerradas en dicho ejercicio y 2 en el primer trimestre del año 2024.

Además, 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**. Estas reclamaciones presentadas por **terceros** son de muy diverso tipo al estar vinculadas a los productos y servicios ofrecidos por nuestros clientes. En 2023, estas reclamaciones han disminuido considerablemente respecto al ejercicio anterior.

<u>Reclamaciones de terceros</u>	<u>Numero</u>
2022	89
2023	55

Todas las reclamaciones del 2023 han sido atendidas y 52 fueron cerradas en dicho ejercicio y 3 en el primer trimestre del año 2024.

5.7 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.

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.

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.



Marcado 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 marcado 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.



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.

Durante 2023, AENOR logró la acreditación por ENAC para las DAP, convirtiéndose en la primera entidad en ser acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) para las Declaraciones Ambientales de Producto (DAP) a través de su Programa Global EPD.

Las Declaraciones Ambientales de Producto (Environmental Product Declarations, EPD) proporcionan un perfil ambiental fiable, relevante, transparente, comparable y verificable que permite destacar un producto respetuoso con el medio ambiente, basado en información del ciclo de vida (ACV) conforme a normas internacionales y datos ambientales cuantificados.



La Declaración Ambiental de Producto (DAP), conforme a la Norma Internacional ISO 14025, define los requisitos que deben cumplir estas Declaraciones Ambientales, incluyendo la verificación por tercera parte. Para productos y servicios de construcción se emplea la Norma Europea EN 15804, que facilita el reconocimiento de la información ambiental de los productos de construcción en Europa, al constituir una referencia armonizada y reconocida.

La acreditación para la verificación de las DAP aportará al mercado una solución rigurosa, ya que proporciona fiabilidad y relevancia, al estar todo el proceso basado en conformidad con la Norma ISO 14025 y datos ambientales cuantificables, con una verificación realizada por una tercera parte independiente.

De esta forma, las empresas puedan comunicar de forma transparente su perfil ambiental y comparar sus productos, servicios o procesos con otros de su misma categoría. AENOR consigue así un nuevo avance en su compromiso con la excelencia ambiental.

Campus AENOR: En 2023 hemos iniciado por primera vez el Máster en Desarrollo Empresarial Sostenible en clave ESG, con el objetivo de preparar a los profesionales para liderar la estrategia de sostenibilidad de las empresas, generando valor para el negocio y para la sociedad.

Compromiso con las personas mayores es una solución basada en las acciones que cada organización lleve a cabo para mejorar la experiencia de sus clientes senior. Y lo hace a través de la evaluación de los compromisos que se asuman en diferentes ámbitos, siempre bajo el marco de una gestión interna que permita hacer un adecuado seguimiento de cada uno de ellos.

Para ello, las organizaciones deberán utilizar como marco comparativo el Modelo AENOR de directrices para la atención a las personas mayores, así como las guías/protocolos de referencia sectoriales e institucionales que existan al respecto, incluyendo el marco legislativo, si lo hubiere.

El Modelo AENOR de directrices supone un abordaje completo de la gestión por parte de las organizaciones de las medidas implementadas para mejorar la atención de las personas mayores en servicios como los bancarios, financieros o de seguros. Su evaluación se realizará tanto presencial como documentalmente.



Los compromisos de la organización con la atención inclusiva estarían (concepto aplicado a la edad de las personas) habrán de ser cuantitativos y sujetos a un seguimiento periódico. En caso de ser divulgados, siempre deberán estar disponibles para consulta.



El Modelo contempla los siguientes campos de actuación sobre los que las organizaciones han de desplegar sus compromisos:

1. Gestión de la capacitación, enfocado a seleccionar los mejores perfiles para atender a los clientes senior.
2. Formación y desarrollo competencial, con actuaciones que tengan como objetivo incorporar destrezas en el personal designado para así proporcionar el mejor asesoramiento a los mayores.
3. Diseño de productos y servicios específicos para el colectivo, con disposición de un catálogo de soluciones adaptadas al momento vital de los clientes o de sus características específicas.
4. Disponibilidad de canales y medios adaptados a los clientes senior, ayudándoles en el uso las nuevas tecnologías y facilitando el acceso a los servicios.

Compromiso con las Familias de las organizaciones funerarias

Derivado de nuestras colaboraciones con organizaciones que contribuyen a atender necesidades de la sociedad, promovemos acciones de mejora en ámbitos muy concretos, como por ejemplo: con el OBSERVATORIO DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS se han desarrollado unas soluciones que atienden a la necesidad de los clientes cuando se encuentran en su momento más sensible, además de participación en eventos

La certificación del "Compromiso con las Familias" está basada en un modelo propio de AENOR que especifica los requisitos que deben cumplir las organizaciones funerarias para la prestación de un servicio socialmente responsable, por parte de sus profesionales hacia las familias, desde el momento de la pérdida hasta la despedida final.

Valores tan importantes como la humanización, la ética, la transparencia, la confianza, la certidumbre, el acompañamiento y la profesionalidad forman parte de los requisitos que deben cumplir estas entidades, desde la atención inicial hasta el asesoramiento posterior al duelo, pasando por cada proceso del servicio funerario (recogida, llegada a las instalaciones, ceremonia...).



La certificación AENOR "Compromiso con las Familias" refleja el compromiso con la empatía, la integridad y la profesionalidad en cada paso del camino.

Ventajas para las Organizaciones:

1. Reconocimiento:

Demuestran su compromiso con la ética y la excelencia, aumentando la confianza de las familias y la comunidad.

2. Diferenciación: Destacan en un mercado competitivo al ofrecer servicios que van más allá de lo básico, mostrando empatía y calidez humana.

3. Mejora del control de los procesos: La certificación asegura atender las expectativas, necesidades, deseos y sentimientos de las familias, traduciéndolas en requisitos de alto nivel que la organización tiene que controlar para cada uno de los procesos.



Ventajas para las Familias:

1. Certidumbre: Confianza en que los servicios funerarios serán gestionados con sensibilidad, integridad y respeto por profesionales comprometidos.

2. Transparencia: Acceden a información clara sobre los procesos y opciones disponibles, facilitando la toma de decisiones en momentos difíciles.

3. Humanización: Reciben atención profesional personalizada, respetuosa y cálida, que alivia la carga en momentos de duelo, gracias al diseño de un proceso adaptado a cada situación y las necesidades de las familias.

6 Información Financiera y Fiscal

6.1 Ingresos: Cifra de negocio

Los ingresos del Grupo AENOR han crecido un 21% en 2023 (112,7 millones de euros) respecto del ejercicio 2022 (92,9 millones de euros). En líneas generales todos los negocios han crecido con respecto al ejercicio anterior, destacando especialmente las líneas de negocio de certificación de sistemas y de producto, y formación con especial relevancia en las filiales internacionales.

6.2 Beneficios obtenidos por países

Resultados consolidados: El resultado consolidado antes de impuestos en 2023 ascendió a 1.649.661 euros respecto del ejercicio 2022 que fue 577.782 euros.

El Resultado Neto de Explotación mejora principalmente por la mejora de márgenes de Operación y la captura de sinergias de la compra del Grupo Prysmat en España y por la mejora de resultados de las filiales internacionales, como consecuencia del crecimiento de su cifra de negocio, que compensan el incremento en las amortizaciones derivadas del Fondo de Comercio generado en la compra del Grupo Prysmat en el año 2022. Información adicional disponible en la memoria consolidada del grupo que acompaña a las cuentas anuales del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2023.

El desglose de gasto por impuesto sobre beneficios de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas una vez integrados los ajustes de consolidación y diferenciando entre sociedades españolas y sociedades extranjeras es el siguiente:

Impuestos sobre beneficios	2023	2022
Sociedades españolas	(15.593) €	(85.012) €
Sociedades extranjeras	557.222 €	403.136 €
Total gasto/(ingreso)	541.629 €	318.125 €

6.3 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.

6.4 Subvenciones públicas recibidas:

Fundación Estatal para la Formación en el Empleo: 65.738,82 euros
Ayudas e incentivos para la creación y el mantenimiento del empleo (Comunidad de Madrid): 16.500 euros.

6.5 Análisis de riesgos de cuestiones relevantes

En los últimos ejercicios, diferentes conflictos bélicos han surgido en determinadas partes del mundo aumentando la presión geopolítica global. En el mes de febrero de 2022 comenzó la invasión de Rusia a Ucrania, dando lugar a una guerra entre ambos países y en el mes de octubre de 2023 comenzó el conflicto entre Israel y Palestina en la Franja de Gaza. Las consecuencias de ambos conflictos a día de hoy son todavía inciertas. Por ello, los Administradores de la Sociedad, tras evaluar la posible repercusión que esta situación pudiera causar, han considerado que ésta, a priori, no tendría impacto directo en sus estados financieros, ya que no cuentan con ninguna dependencia de materias primas que puedan verse afectadas por cortes de suministros.

Sin perjuicio de ello, dada la incertidumbre y volatilidad geopolítica existente y sus posibles impactos en la economía global, así como en los precios de la energía, transporte, productos y materias primas, la Dirección ha puesto en marcha un detallado sistema de monitorización, evaluación y mitigación de los riesgos y están realizando una supervisión constante de la evolución del conflicto y sus consecuencias, con el fin de afrontar con éxito los posibles impactos futuros que pudieran producirse.

7 Contribución a los ODS

ODS	Principales Acciones	Indicadores
	Salud y Seguridad de nuestras personas	Evaluaciones puesto de trabajo EPIS entregados 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	+ 18.000 horas de formación
	Colaboración con Centros Universitarios	34 contratos en prácticas
	Apoyamos la integración de la mujer y fomentamos su progresión profesional	54 % mujeres en el Grupo 44% mujeres en el Comité de Dirección
	Promovemos una cultura de igualdad de trato	mayor promoción de mujeres +96% contratos indefinidos
	Contribución a un empleo estable y de calidad	Creación y mantenimiento de empleo indirecto: nuestras entidades colaboradoras son locales
	Compromiso con la inclusión laboral	15 nacionalidades
	Apuesta por la diversidad generacional	< 30 años, entre 30 y 50 y > 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 I

Marco de Reporte y alcance de la información

Se presenta el Estado de Información No Financiera 2023 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 2023 y el 31 de diciembre de 2023, 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 diciembre de 2022 AENOR adquirió el Grupo Prysmas no habiéndose integrado totalmente (las políticas y algunos sistemas de información) hasta enero de 2024, 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.

Anexo II

Análisis de materialidad

En el ejercicio 2021 realizamos nuestro estudio de materialidad que nos permitió 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 realizó siguiendo las directrices de Global Reporting Initiative (GRI), tras el análisis del contexto que nos permitió seleccionar los potenciales temas materiales. Posteriormente, evaluamos los impactos e influencia con los diferentes grupos de interés de AENOR (indicados en el Anexo III), con la participación de personal de la organización mediante cuestionarios.

En 2023, AENOR ha avanzado con el análisis de doble materialidad, conforme a los requisitos de la nueva Directiva Europea en materia de sostenibilidad e información no financiera, identificando los Asuntos Materiales y poniendo en marcha la consulta a nuestros Grupos de Interés.

A continuación, se reportar los aspectos materiales resultantes del análisis realizado en 2021;



ASPECTOS SOCIALES

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

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.

Anexo III

Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

CANALES DE COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Canales de comunicación
<p>SOCIEDAD 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>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS 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>EMPLEADOS 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 Vídeos Actos y jornadas divulgativas internas Webinarios Sesiones informativas periódicas Intranet Concursos Eventos internos</p>

Grupo de interés	Canales de comunicación
<p>CLIENTES 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>PROVEEDORES 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>ACCIONISTAS 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>

Anexo IV

Sedes de AENOR EN España

MADRID	SEDE CENTRAL: Calle Génova, 6, 28004, Madrid.
SEDE CENTRAL	LABORATORIO: Calle Miguel Yuste nº 12 - 4º B y 5º B, 28037, Madrid.
ANDALUCÍA	SEVILLA: Torre Sevilla, plaza Alcalde Sanchez Monteseirín, número 2, 4ª planta, 41092 MÁLAGA: Calle Paseo de Reding, nº 43, 1º Izq., 29016
ARAGÓN	ZARAGOZA: Pº de Sagasta, 72 - entlo. Derecha, 50006
CANARIAS	LAS PALMAS DE GRAN CANARIA: Calle Antonio María Manrique nº3, planta 4, oficina 1, 35011
CANTABRIA	SANTANDER: Calle Eduardo Benot, número 5, planta 1ª, B y C, 39003.
CASTILLA Y LEÓN	VALLADOLID: Calle Marina Escobar 2, entreplanta, 47001
CATALUÑA	BARCELONA: Vía Laietana, número 32, 2ª planta, 08003
COMUNIDAD VALENCIANA:	VALENCIA: Plaza del Ayuntamiento, 26 - 4ª Planta, 46002
EXTREMADURA:	MÉRIDA: Calle Benito Arias Montano, nº 1, escalera, 2, 1ª planta, oficina 5, Avenida Reina Sofía s/n, 06800
GALICIA	A CORUÑA: Calle Enrique Mariñas nº 36, 7º- Edificio Torre de Cristal, 15009
ISLAS BALEARES	PALMA DE MALLORCA: Porto Pi 8, 6º B, 07015.
NAVARRA	PAMPLONA: Avenida del Ejército, número 32, 1º Dcha., 31002
PAÍS VASCO	BILBAO: Plaza Euskadi número 5, Edificio Torre Iberdrola, planta 20ª, 48009
REGIÓN DE MURCIA	MURCIA: Área de Negocios Plazarte, c/José Manuel Sánchez-Pedreño, 1, of. 5º B, El Ranero, 30009

Sedes internacionales

BRASIL	Av. Eng. Luiz Carlos Berrini, 1748, Conj. 1603, Brooklin CEP 04571-000 - São Paulo/SP, Brasil
CENTROAMÉRICA	Conchagua Pte. N° 7, Urb. MadreSelva II, Antiguo Cuscatlán - La Libertad, El Salvador.
CHILE	Edificio Nueva Santa María, Av Los Conquistadores, n° 1730 Providencia - Santiago de Chile
CHINA	Sala 201, n 26, Carril 2, 2777 East Jinxiu Road, Pudong New District, Shanghai
COLOMBIA	Carrera 7, 71-52, Torre B, piso 10 - Bogotá, D.C. (Colombia)
ECUADOR	Avda. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela, Edificio Metropolitan. Piso 8, oficina 811.-Quito, Ecuador-
ITALIA	Corso Trapani, 16, 10139 Turín, Italia.
MÉXICO	Avda. Presidente Masaryk N° 61, piso 14, Colonia Chapultepec Morales, CP 11570, Delegación Miguel Hidalgo - Ciudad de México
PERÚ:	Edificio Abaco, sito en Av. Coronel, Andrés Reyes 420, Piso 5 - San Isidro, Lima. Perú.
PORTUGAL	Torre das Antas, Avenida Fernão de Magalhães, 1882 - 3º BD - 4350 - 158 Porto- Portugal
REPÚBLICA DOMINICANA	Torre Novo Centro, Av. Lope de Vega 29, Santo Domingo 10119, República Dominicana

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
Información general		
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	3, 6-10, 13-14	GRI 2-1 GRI 2-6 GRI 2-9
Mercados en los que opera	15	GRI 2-1 GRI 2-6
Objetivos y estrategias de la organización	3, 10-11	GRI 3-3
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	3, 111	GRI 2-22
Marco de reporting utilizado	113	GRI 1
Principio de materialidad	114	GRI 3-1 GRI 3-2
Cuestiones medioambientales		
Enfoque de gestión: 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	20-30	GRI 3-3
Información general detallada		
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	22	GRI 3-3
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	22	GRI 3-3
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	22	GRI 3-3

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
Aplicación del principio de precaución	22	GRI 3-3
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	22	GRI 3-3
Contaminación		
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	No material	
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	25-27	GRI 3-3 GRI 306-2 (2020)
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	22	GRI 303-5 (2018)
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	24	GRI 301-1
Consumo, directo e indirecto, de energía	23	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	23	GRI 3-3
Uso de energías renovables	23	GRI 3-3
Cambio climático		
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	29	GRI 3-3 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3

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
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	28	GRI 3-3
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	28	GRI 3-3
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	30	GRI 3-3
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	30	GRI 3-3
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Enfoque de gestión: 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	41-73	GRI 3-3
Empleo		
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	43-47	GRI 2-7 GRI 405-1
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	45-48	GRI 2-7 GRI 405-1
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	49	GRI 3-3 GRI 401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	50-51	GRI 405-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	51	GRI 3-3 GRI 405-2
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	51	GRI 3-3

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
Implantación de políticas de desconexión laboral	52-53	GRI 3-3
Número de empleados con discapacidad	69	GRI 3-3 GRI 405-1
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	52	GRI 3-3
Número de horas de absentismo	61	GRI 403-9 (2018)
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	53-55	GRI 3-3
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	58-59	GRI 403-1 (2018) GRI 403-3 (2018)
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	61	GRI 403-9 (2018) en lo que respecta a accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales GRI 403-10 (2018)
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	62	GRI 3-3
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	62	GRI 2-30
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	62	GRI 3-3 GRI 403-4 (2018)
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	62	GRI 3-3
Formación		

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
Políticas implementadas en el campo de la formación	63-64	GRI 3-3
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	63	GRI 404-1
Accesibilidad universal		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	65	GRI 3-3
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	67-69	GRI 3-3
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	67	GRI 3-3
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	66	GRI 3-3
Respeto de los Derechos Humanos		
Enfoque de gestión: 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	88-89	GRI 3-3
Aplicación de procedimientos de diligencia debida		
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	88-89	GRI 2-23
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	89	GRI 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	62,73	GRI 3-3

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
Lucha contra la corrupción y el soborno		
Enfoque de gestión: 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	78-87, 89-91	GRI 3-3
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	82-83	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	82-83	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	91	GRI 2-28
Información sobre la sociedad		
Enfoque de gestión: 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	98-106	GRI 3-3
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	99-102	GRI 203-1
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	99-102	GRI 3-3
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	99-102	GRI 2-29
Las acciones de asociación o patrocinio	99	GRI 3-3 GRI 2-28
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	103	GRI 3-3

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
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	103	GRI 2-6
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	103	GRI 2-6
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	104	GRI 3-3 GRI 416-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	106	GRI 3-3
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos país por país	111	GRI 207-4 (2019)
Los impuestos sobre beneficios pagados	111	GRI 207-4 (2019)
Las subvenciones públicas recibidas	111	GRI 201-4

