CORPORACIÓN CONFIDERE S.A.

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera Consolidado del ejercicio 2024.

Tel: +34 91 436 41 90
Fax: +34 91 436 41 91/92
www.bdo.es

Génova 27
28004 Madrid
España

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE CORPORACIÓN CONFIDERE S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2024

Al accionista único de **Corporación Confidere S.A. (Sociedad Unipersonal)**:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante el EINF consolidado) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, de Corporación Confidere S.A. y Sociedades Dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión del Grupo.

El contenido del EINF consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla incluida en el Anexo IV "Índice de contenidos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad" del EINF consolidado.

Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF consolidado incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Corporación Confidere S.A. El EINF consolidado se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el Anexo IV "Índice de contenidos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad" del citado EINF consolidado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF consolidado esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores del Grupo son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF consolidado.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración de EINF consolidado, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF consolidado y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.

- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF consolidado del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 1.6 "Análisis de materialidad", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF consolidado del ejercicio 2024.

- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF consolidado del ejercicio 2024.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF consolidado del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

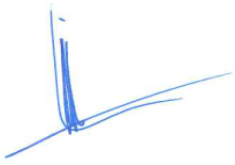
Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF consolidado del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el Anexo IV "Índice de contenidos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad" del citado EINF consolidado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

BDO Auditores, S.L.P.



Rafael Ruiz Salvador
Socio

04 de abril de 2025

AENOR

Estado de Información No Financiera

Anexo al informe de gestión 2024

2024

Índice

Mensaje del CEO 3
1. Información sobre el modelo de negocio 5
1.1. El valor diferencial de AENOR 6
1.2. Estructura organizativa y razón social 14
1.3. Órganos de gobierno 17
1.4. Órganos Técnicos de Evaluación de la Conformidad 23
1.5. Órganos de Gestión 25
1.6. Análisis de Materialidad 25
2. Información medioambiental 27
2.1. Uso sostenible de los recursos 30
2.2. Residuos 31
2.3. Emisiones y cambio climático 34
2.4. Protección de la biodiversidad 35
3. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal 36
3.1. Empleo 37
3.2. Organización del trabajo 47
3.3. Igualdad 51
3.4. Salud y seguridad en el trabajo 52
3.5. Relaciones sociales 56
3.6. Formación y desarrollo 57
3.7. Accesibilidad 59
3.8. Diversidad, igualdad e inclusión 60
3.9. Comunicación interna y transformación cultural 65
4. Información sobre compliance y ética 66
4.1. Compliance 68
4.2. Derechos humanos 74
4.3. Concienciación y formación 75
4.4. Canal Ético 76
4.5. Aportaciones a Fundaciones y Entidades sin ánimo de lucro 76
5. Compromiso con la Sociedad 77
5.1. Compromiso con el desarrollo local 78
5.2. Colaboración con asociaciones y entidades 79
5.3. Alianzas 80
5.4. Solidaridad de nuestro personal 83
5.5. Cadena de suministro 85
5.6. Clientes 86
6. Información financiera 89
6.1. Ingresos 90
6.2. Beneficios obtenidos por países 90
6.3. Otra información tributaria 90
6.4. Subvenciones públicas recibidas 90
6.5. Análisis de riesgos de cuestiones relevantes 90
7. Contribución de AENOR con la Sostenibilidad 91
7.1. Compromiso de AENOR en el medio ambiente 92
7.2. Contribución de la actividad de AENOR en el ámbito social y laboral 100
7.3. Contribución de la actividad de AENOR a la Gobernanza 105
7.4. Actividad de AENOR en el ámbito relativo a los Derechos Humanos 110
7.5. Contribución de la actividad de AENOR a la Sociedad 111
8. Marco de reporte y alcance de la información 114
9. Contribución a los ODS 116
Anexos 118

Mensaje del CEO

Es un placer poner a disposición de todas las personas interesadas en la actividad de AENOR la “Memoria de Sostenibilidad. Estado de Información No Financiera”, donde se expone una amplia descripción de la actividad de las sociedades participadas mayoritariamente por Corporación Confidere, SAU, de manera directa o indirecta.

AENOR renueva su compromiso 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.

Como se destaca en el informe, en 2024 se han desarrollado dos hitos muy relevantes en la evolución de la entidad y ambos con la ambición de ser ejes clave para el crecimiento del Grupo AENOR: la nueva estructura societaria y el Plan Estratégico 2024 – 2029. También me detendré en la positiva evolución de los resultados financieros.

En enero de 2024 entra plenamente en vigor la nueva estructura societaria. Habiendo sido cuidadosamente preparada en todos sus aspectos, el primer año de implantación se ha saldado con un indudable éxito y ya está plenamente asumida por la organización, que está trabajando de forma total y eficaz en el marco de la nueva estructura y cumpliendo el plan de negocio.

La nueva estructura ha supuesto que Corporación Confidere pase a ser una sociedad holding, a la que se vinculan tres sociedades: AENOR Confía, AENOR Conocimiento y Cámara Certifica. AENOR Confía está centrada en los negocios relacionados con la evaluación de la conformidad; AENOR Conocimiento trabaja en los campos de la formación, servicios de distribución de contenidos normativos y consultoría de sistemas de gestión y de transformación de negocio, incluyendo proyectos internacionales. Finalmente, Cámara Certifica, atiende principalmente al segmento de las pequeñas empresas y micropymes con servicios de certificación de sistemas y de I+D+i, entre otros.

Quisiera destacar que el enfoque de todas las personas que trabajamos en el Grupo es el de ONE AENOR. Ello va mucho más allá de la denominación comercial única de AENOR; implica un grupo humano que trabaja de forma cohesionada para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes, escogiendo las soluciones que mejor puedan ayudar a la competitividad de cada uno de entre la amplia panoplia que se desarrolla en el seno de cada sociedad del Grupo. Y además, interactuando entre ellas de forma coordinada para ofrecer los mejores resultados.

Este es el espíritu que vertebra al Plan Estratégico 2024-2029, del que hemos culminado el primer año de aplicación. En él, se preserva nuestro ADN y avanza en el propósito de "Contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas". Su estrategia principal consiste en lograr el reconocimiento de nuestros clientes a través de la confianza ante todos los grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, accionistas, sociedad, etc.) utilizando parámetros y atributos medibles, que se logran a través de un proceso en el que se integran diferentes soluciones de nuestra cadena de valor.

Desde el punto de vista de las operaciones, se han producido notables pasos adelante, como la puesta en marcha de una sociedad en Colombia; lo cual refleja nuestra firme vocación de crecer en los servicios que ofrecemos en los principales mercados de la región y consolidarnos como la Plataforma Iberoamericana de la Confianza. Asimismo, por su destacada proyección de futuro no puedo dejar de señalar el ambicioso trabajo que hemos iniciado en el campo de la Inteligencia Artificial (IA). La gestión ética de la IA es un ámbito de la gobernanza de las organizaciones, llamado a tener cada vez mayor relevancia. En AENOR ya estamos certificando conforme a la norma ISO/IEC 42001 a destacadas compañías, lo que les permite demostrar diligencia debida; es decir, su compromiso con las buenas prácticas en IA.

Al tiempo, estamos ultimando la certificación de Gestión Ética de la IA en casos de uso concretos, teniendo como bases tanto a la ISO/IEC 42001 como a la ISO/IEC TR 24368. Esta certificación permitirá distinguirse, ahora y en el futuro, a las empresas que vayan más allá en la ética aplicada a casos específicos de uso de la IA.

También estamos dando pasos importantes en nuestra propia organización y en 2024 se ha aprobado la política de IA del Grupo AENOR; un hito que impulsa nuestra transformación digital de forma responsable y sostenible. Esta política establece un marco ético y regulatorio para garantizar que el desarrollo y uso de sistemas de IA se alineen con los valores de innovación, ética y seguridad que guían a la organización.

Los resultados consolidados de la Corporación respaldan la confianza que despiertan las soluciones de AENOR y en 2024 la facturación alcanzó los 122,6 millones de euros. Respecto al EBITDA, se situó en 7,3 millones de euros.

Los profesionales de AENOR al acabar el año eran 1.052, de los que el 55% son mujeres. La retención y crecimiento del mejor talento es un eje clave de nuestra competitividad y por ello, el 97% 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 el III Plan de Igualdad, que abarca el período 21-24. Desde 2022 estamos certificados como Empresa Familiarmente Responsable.

Agradezco la oportunidad de exponer nuestra actividad a través de este informe. Los importantes pasos dados en 2024 vienen a reforzar el valor que aportamos y por el que somos positivamente reconocidos tanto en el entorno empresarial como por el 77% de la población.

Rafael García Meiro

1

Información sobre el modelo de negocio

1. Información sobre el modelo de negocio

1.1. El valor diferencial de AENOR

Corporación Confidere S.A.U. y sus sociedades participadas (en adelante "Grupo AENOR" o "AENOR") son una organización de origen español con fuerte presencia en LATAM que, desde su constitución, a través de sus servicios profesionales especializados, 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.

El proyecto de transformación estratégica de AENOR comenzó en 2017 con el objetivo de poner al cliente en el centro de todas y cada una de nuestras acciones, y sigue avanzando para dar respuesta a las necesidades de estos, continuando con la reestructuración societaria acometida en 2023 y que está operando desde enero de 2024. Esta nueva estructura societaria ha permitido pasar de auditar la transformación de nuestros clientes a, también, reforzar nuestras capacidades, rigor profesional, alto conocimiento técnico, calidad de servicio y proximidad, 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.

"El alma de AENOR: nuestra vocación de servicio a otras organizaciones, sectores o espacios económicos; dando lo mejor de nosotros mismos para ayudarles a ser mejores. Cumpliendo con claridad nuestro propósito de Contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas".

Rafael García Meiro, Consejero Delegado de AENOR.

VISIÓN

El objetivo estratégico de AENOR es lograr el *RECONOCIMIENTO* de nuestros clientes creando confianza ante sus stakeholders sobre atributos medibles, que se logran a través de un proceso en el que se *INTEGRAN* diferentes soluciones de la cadena de valor de TIC[1], tanto de transferencia de conocimiento como de evaluación de la conformidad. AENOR *ACOMPAÑA* a nuestros clientes en este proceso, con la premisa de que pueda ser *REPLICABLE*, poniendo a su disposición una *ORGANIZACIÓN FORMALIZADA* con recursos propios de alto conocimiento.

[1] *TIC: Testing, Inspection and Certification.*

Los *How* de AENOR nos hacen diferentes:

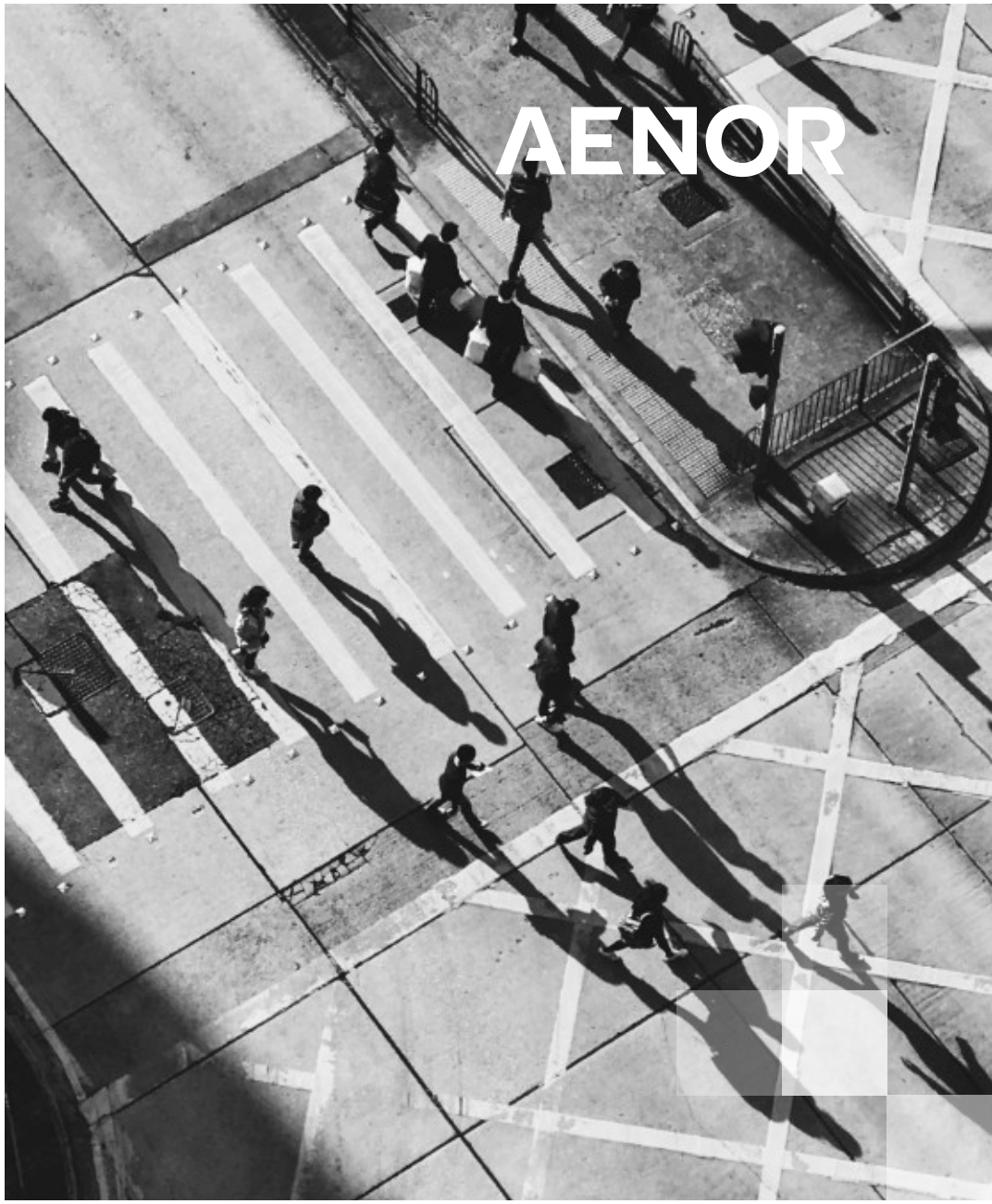
1. Marca: Confianza del ciudadano y consumidor demostrada a través de un amplio reconocimiento en B2C, con una notoriedad sugerida[2] del 76%.
2. Reputación: Reconocimiento del 100% en el segmento B2B, siendo los atributos especialmente reconocidos el rigor y la calidad de nuestros auditores.
3. Institucionalidad: AENOR es considerada como una institución al servicio de la Sociedad al ser propiedad 100% de UNE, la Asociación Española de Normalización.
4. Conocimiento internalizado: Conocimiento acumulado y compartido como valor añadido de nuestros servicios, al ser la mayor parte de nuestros auditores personal interno, a diferencia de otras compañías del sector.
5. Línea directa con el cliente: acompañamos y compartimos nuestro conocimiento con el cliente desde la detección de sus necesidades, planificación de la solución, formación, auditoría o consultoría, mejora continua, etc., año tras año.
6. Anticipación: Innovamos gracias a nuestra proximidad a las fuentes del conocimiento y al cliente, anticipando marcos de referencia cuando todavía no hay normas.

1.1.1. Servicios y Sectores

AENOR presta sus servicios al mercado organizado en torno a dos líneas de negocio principales:

Evaluación de la Conformidad

Esta agrupación de negocios representó el 77,8% de la cifra neta de negocio consolidado del Grupo AENOR en 2024, y cuenta con una gran extensión geográfica, con oficinas en la mayoría de las Comunidades Autónomas en España, además de las filiales internacionales en Europa, Latinoamérica y China.



[2] Encuesta desarrollada en el ámbito demográfico España, siguiendo proporcions IN de población y Nielsen geográficas. Muestra 1.000 contactos entre 18 y 65 años.

Dentro de esta agrupación de negocios podemos encontrar los siguientes servicios:

- Certificación de Sistemas. AENOR provee soluciones de evaluación de la conformidad de la existencia de sistemas de gestión y su correspondiente cumplimiento en las empresas cliente, de acuerdo con algún estándar, o buena práctica, de referencia.
- Certificación de Producto. AENOR provee soluciones de evaluación de la conformidad de cumplimiento de requisitos técnicos de seguridad, calidad y sostenibilidad por parte de las empresas en la producción de sus productos.
- Inspección. AENOR presta soluciones de evaluación de la conformidad sobre cumplimiento de requisitos y reglamentos específicos de instalaciones, o de productos en el momento de ser objeto de una transacción comercial, así como servicios de inspección de área y verificación de infraestructuras.
- Laboratorio. AENOR realiza ensayos microbiológicos y sensoriales principalmente de productos vinculados con el mundo agroalimentario.

Transferencia de Conocimiento

Esta agrupación de negocios representó el 22, 2% de la cifra neta de negocio consolidado del Grupo AENOR en 2024, distribuidos en todos los territorios en los que la compañía presta sus servicios.

Dentro de esta agrupación de negocios ofrecemos los siguientes servicios:

- Servicios y distribución de contenidos normativos. AENOR cuenta con diversos contratos para la distribución de normas UNE, ISO, IEC y procedentes de otros organismos internacionales de normalización en todos los territorios en los que opera. Esta distribución se realiza mediante la venta directa a través de una plataforma online, o bien mediante el establecimiento de contratos de suscripción a colecciones de normas y otros documentos relacionados.
- Formación. AENOR imparte cursos de formación técnica y, para ello, cuenta con un amplio catálogo de cursos orientados a la formación técnica relacionada con las normas, los reglamentos técnicos y la implantación de sistemas de gestión de diversa duración. Adicionalmente, ofrece la realización de másteres de larga duración orientados principalmente a la implantación de sistemas de gestión.
- Proyectos. El Grupo AENOR presta servicios de gestión y ejecución de proyectos con financiación de diversos organismos multilaterales (Comisión Europea, Banco Mundial, etc.) para la implantación, en diferentes países del mundo, de modelos de gestión de calidad, sostenibilidad y seguridad.
- Consultoría: Prestamos servicios a nuestros clientes de consultoría especializada en proyectos de transformación y mejora organizacional, que contribuyen a mejorar su competitividad y a adaptarse a los cambios del mercado y regulatorios, con especial foco en todos los ámbitos de ESG.

Sectores

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

- 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.

El desarrollo de la actividad en AENOR implica una actuación marcada por una permanente imparcialidad. Esta constante es la esencia de la organización y la piedra angular que sostiene nuestro propósito, *contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas*, impulsando la cultura de la calidad y la sostenibilidad en su triple dimensión (ambiental, social y gobernanza).

HITOS 2024

AENOR desarrolla sus actividades en 2024 bajo la nueva estructura societaria sin haberse producido cambios en la relación con sus clientes u otras partes interesadas.

Contribuimos de forma directa a la transformación de nuestros clientes.

El Grupo AENOR alcanza una facturación de casi 120 millones de euros.

El Grupo AENOR ha incrementado el nº de personas contratadas un 3%.

AENOR comienza la ejecución de su Plan Estratégico 2024-2029: Basado en nuestro propósito “Contribuimos a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas”.

1.1.2. Nuestros Valores, personalidad y competencias

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

1. Personas
2. Excelencia
3. Visión de futuro
4. Orientación a resultados
5. Compromiso con nuestros clientes, con la sociedad y con la organización

Los valores son el marco de los comportamientos que debemos tener todos los que integramos AENOR, éstos dependen de la naturaleza de nuestra organización, del propósito para el cual fue creada (nuestros objetivos), y de la proyección en el futuro (visión). Y deben guiar nuestra conducta cotidiana.

Nuestra Personalidad se fundamenta en seis rasgos que determinan nuestra forma de actuar y la imagen que proyectamos.

Las 5 competencias que distinguen nuestra manera de actuar:

1. Enfocados al cliente: centro de nuestras acciones
2. Construimos el futuro
3. Actuamos con integridad
4. Potenciamos el conocimiento
5. Ponemos pasión: Emprendemos cada nuevo reto con entusiasmo, dispuestos a crecer en el camino . Ponemos corazón en todo lo que hacemos

1.1.3. Gestión Económica y Exposición al Riesgo

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 de 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 AENOR, que son los riesgos operativos en el curso normal de los negocios.

Nuestros estados financieros se elaboran conforme a las normas españolas de contabilidad y son auditados externamente 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 la Dirección Financiera, en el marco de las políticas establecidas por 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 equivalentes 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, entre ellos los riesgos penales, AENOR cuenta con un Mapa de Riesgos Penales que ha facilitado la gestión y mitigación de estos riegos para reducir el riesgo reputacional.

1.1.4. Plan Estratégico 2024-2029

La nueva estrategia 2024-2029 avanza en el propósito de AENOR de "Contribuir a la transformación de la Sociedad, creando confianza entre organizaciones y personas". Evolucionamos y desarrollamos las vías de aportación de valor por la que somos bien conocidos, que son los servicios de evaluación de la conformidad (certificación, inspección y ensayos), formación e información; desde 2024 sumamos una línea de negocio complementaria: los modelos de transformación y consultoría. Mediante los mismos, contribuimos de forma directa a transformación de los procesos de nuestros clientes, especialmente cuando abordan valores e innovación.

La estrategia 2024-2029 de AENOR se apoya en nuestros HOWs, ventajas competitivas, que son las capacidades diferenciales de AENOR en el mercado.

El objetivo estratégico de AENOR es lograr el reconocimiento de nuestros clientes creando confianza ante todos sus grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, accionistas, sociedad, etc.) sobre atributos medibles, que se logran a través de un proceso en el que se INTEGRAN diferentes soluciones de la cadena de valor de TIC[2], tanto de Transferencia de Conocimiento (Formación, Servicios y Distribución de Contenidos Normativos y Proyectos de Consultoría) como de Evaluación de la Conformidad (Certificación, Laboratorio e Inspección Avanzada).

> De esta forma, cumpliremos nuestro objetivo de convertirnos en la plataforma iberoamericana de la confianza, siendo el instrumento de aquellas organizaciones que se creen su calidad.

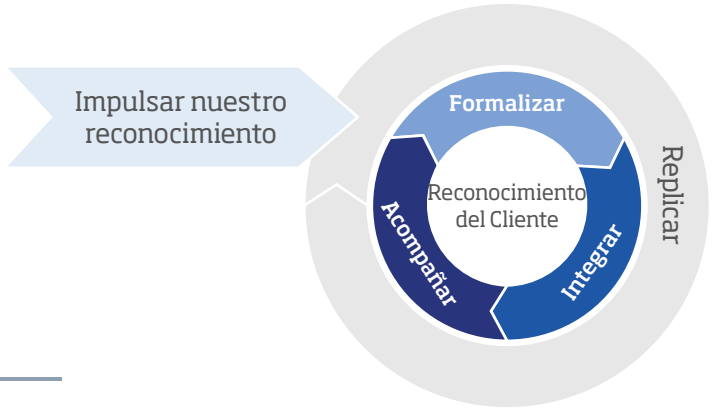
Para lograr nuestro objetivo estratégico es necesario seguir impulsando el reconocimiento de AENOR, para lo que hemos definido cuatro pilares estratégicos, resumidos en las siglas FIAR:

- Formalizar: Seguir avanzando en una organización y procesos internos que permitan gestionar eficientemente los valiosos recursos propios que son portadores del conocimiento que necesitan las organizaciones para validar su reconocimiento. La formalización implica la implantación transversal de elementos comunes orientados a la eficiencia y la optimización de nuestros recursos.

- Integrar: Proponer a nuestros clientes nuevas soluciones integrales que cubran sus necesidades en toda la cadena de valor TIC[3]: i) articulando hacia el cliente nuestra oferta de servicios que incorpora soluciones de nuestras dos líneas de negocio (Transferencia de Conocimiento y Evaluación de la Conformidad) e ii) innovando con el fin de implantar nuevos atributos de valor para la sociedad mediante la anticipación de marcos de referencia.

- Acompañar: Aprovechando la línea directa abierta por el acceso de los clientes al conocimiento de AENOR, proponer al cliente recorrer juntos el camino de transformación desde el inicio.

- Replicar: Conseguir que nuestra oferta de soluciones tenga una vocación de alta repetición.



[3] *TIC: Testing, Inspection and Certification.*

Principales cifras 2024

1.052
Personas

55%
Mujeres

+97%
Contratos indefinidos

+3%
Plantilla

+500.000
Horas de auditoría

+22.000 km
Inspeccionados por nuestros servicios de inspección avanzada

+19.000
Alumnos formados

+91.000
Centros de trabajo con certificados vigentes en 87 países

+24.500
Horas de formación

+500.000
Normas a disposición de empresas y profesionales

>230
Acreditaciones y reconocimientos

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.

Entre las actividades recogidas en el objeto social se encuentra:

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.

1.2.2. Estructura Societaria

Corporación Confidere SA (unipersonal) controla directa o indirectamente todas las sociedades que conforman el GRUPO AENOR que proporcionan servicios de Evaluación de la Conformidad y Transferencia de Conocimiento. La primera de las actividades es fundamentalmente desarrollada por AENOR Confía SAU y Certificación y Confianza Cámara Certifica S.L., por su parte las actividades de Transferencia de Conocimiento son prestadas por AENOR Conocimiento. A 31 de diciembre de 2024, el Grupo AENOR estaba compuesto de 17 sociedades.

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 2024 y el 31 de diciembre de 2024 (en adelante, "ejercicio 2024"), para todas las actividades y servicios prestados por el Grupo AENOR.

La estructura actual tiene su origen en diversas operaciones realizadas que se iniciaron en 2021:

- En el ejercicio 2021 se incorporó al Grupo AENOR la sociedad Certificación y Confianza Cámara, S.L., al haber adquirido Corporación Confidere, el 7 de julio de 2021, el 80% de las participaciones sociales de la entidad a la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid como socio único de la sociedad adquirida.

- Asimismo, en el ejercicio 2022 se incorporaron al Grupo AENOR las sociedades Prysma Calidad y Medioambiente, S.A. (actualmente denominada Aenor Confía, S.A.) y Prysma Consultoría y Tecnología, S.L., (actualmente, AENOR Conocimiento, S.L.U.) al haber adquirido Corporación Confidere, el 21 de diciembre de 2022, el 100% de las acciones de la entidad Prysma Calidad y Medioambiente, S.A. (socio único de Prysma Consultoría y Tecnología, S.L.) a su accionista único.

- Finalmente, en 2023, Corporación Confidere acordó llevar a cabo una reorganización societaria de su Grupo con la finalidad de resolver la incompatibilidad derivada de la referida adquisición de Prysma Calidad y Medioambiente, S.A.U., actualmente denominada AENOR CONFÍA, S.A.U. (en adelante, "AENOR Confía"), y Prysma Consultoría y Tecnología, S.L.U., actualmente denominada AENOR CONOCIMIENTO, S.L.U. (en adelante, "AENOR Conocimiento"), desde el punto de vista de la serie de norma ISO 17000.

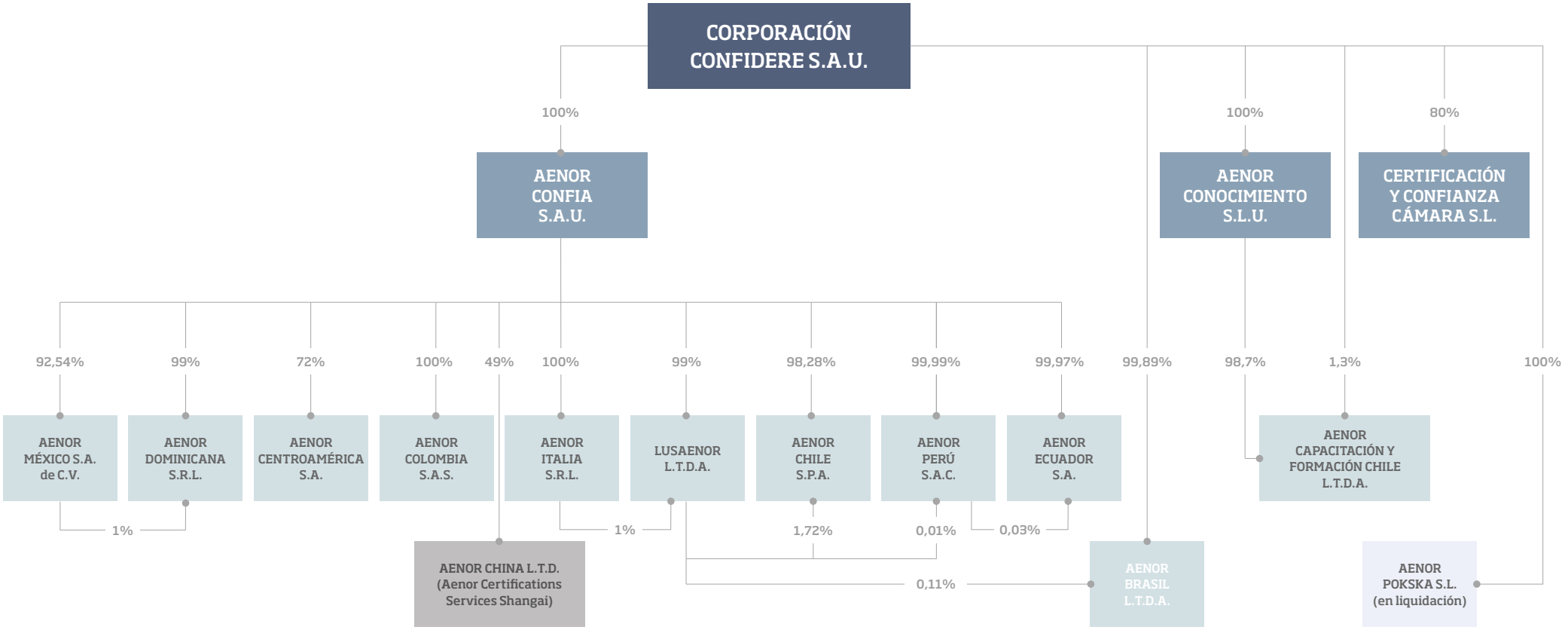
- Como consecuencia de dicho acuerdo societario, la reorganización consistió en aportaciones no dinerarias de activos y pasivos integrantes de los negocios de Evaluación de la Conformidad y Transferencia del Conocimiento por parte de Corporación Confidere a favor de AENOR Confía y AENOR Conocimiento, respectivamente. Esta reorganización societaria dentro del Grupo AENOR no ha conllevado pérdida de recursos y/o solvencia técnica asociados a los negocios de Evaluación de la Conformidad y Transferencia del Conocimiento, que permanecen en todo caso en el Grupo AENOR en idénticas condiciones a las anteriores a la reorganización, manteniéndose incólume la relación con clientes y proveedores.

> *"La reestructuración societaria ha sido un paso natural en la evolución de AENOR".*
>
> Alfredo Berges
> Presidente Corporación Confidere.

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, incorporándose AENOR Colombia en 2023.

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 cuyos datos no se muestran en este Estado de Información no Financiera.

A continuación, se muestra el organigrama del Grupo AENOR a 31 de diciembre de 2024.



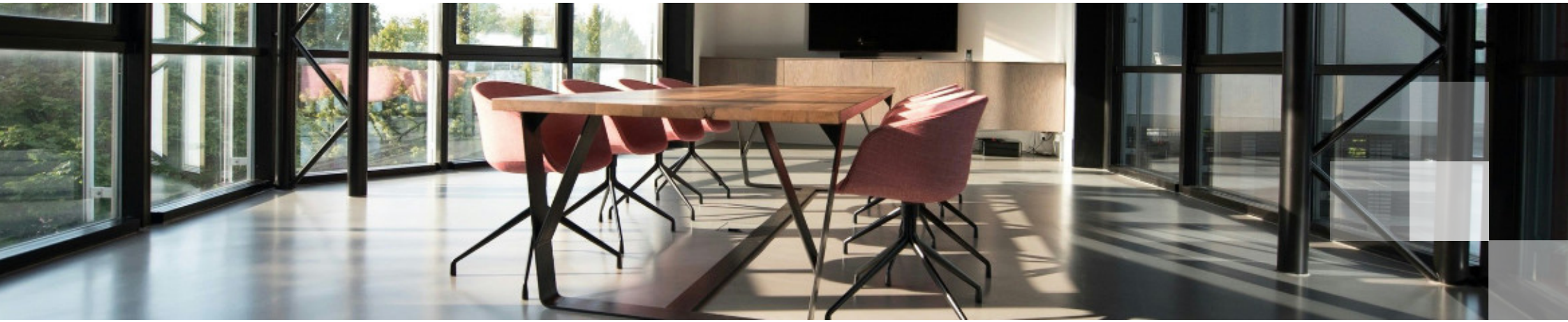
1.3. Órganos de gobierno

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: cumple con todas las funciones y responsabilidades que le son atribuidas por la legislación vigente aplicable. En particular, el Consejo se enfoca en el desarrollo, gestión y administración de la políticas y estrategias de la sociedad. Como regla general se mantienen reuniones trimestrales.

En 2024, el Consejo de Administración de Corporación Confidere mantuvo cinco reuniones.



Miembros del Consejo de Administración

Nuestro Consejo está compuesto por un grupo diverso y competente de profesionales que aportan una amplia gama de experiencias y conocimientos a nuestra organización. Cada miembro del Consejo de Administración se dedica a garantizar que AENOR no sólo cumpla con sus objetivos financieros, sino que también desempeñe un papel activo y positivo en la sociedad.

En esta sección, presentamos a los miembros del Consejo de Administración de Corporación Confidere, destacando sus funciones en el Grupo, su formación y las posiciones relevantes que desempeñan como directivos y miembros de órganos de gobierno fuera del Grupo AENOR.

El socio único de Corporación Confidere el 11 de julio de 2024 nombró como miembro del Consejo de Administración a D. Pedro José Pérez Trevijano Sánchez, ex Presidente del Tribunal Constitucional.

Los miembros del Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2024 eran los siguientes:

Alfredo Berges Valdecantos

Fecha nombramiento: 20.07.2023

Funciones en Corporación Confidere SAU
Presidente: Consejo de Administración.

Otras funciones en el Grupo AENOR
Certificación y Confianza Cámara, Presidente del Consejo de Administración y Presidente del Comité de Imparcialidad.

Formación
Ingeniero Superior Industrial por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de Madrid en la especialidad de Organización Industrial.

Otras actividades y funciones actuales

- Asociación Española de Normalización (UNE) Presidente.
- Centro de Ensayos, Innovación y Servicios, S.L. Miembro del Consejo de Administración.
- Aranzadi La Ley Miembro del Consejo Asesor.
- CONFEMETAL. Miembro del Comité Ejecutivo.
- CEPYME, Miembro de la Junta Directiva.
- Fundación ECOLUM, Miembro del Patronato.
- LIGHTING EUROPE, Miembro del Comité Ejecutivo.
- Foro de Iluminación, Iberoamericano y del Caribe Presidente.

Luis Rodulfo Zabala

Fecha nombramiento: 20.07.2023

Funciones en Corporación Confidere SAU
Vicepresidente: Consejo de Administración.
Vocal: Comisión de Auditoría.

Otras funciones en el Grupo AENOR
AENOR Confía, SAU, Presidente de la Comisión de Imparcialidad.

Formación
Máster Ingeniería Naval y Oceánica por la Universidad Politécnica de Madrid.

Otras actividades y funciones actuales:

- Asociación Española de Normalización (UNE), Vicepresidente.
- CEPCO, Confederación Española de Asociaciones de Fabricantes de Productos de Construcción, Presidente.
- CEOE, Miembro Junta Directiva.
- Confederación Nacional de la Construcción, Vicepresidente.
- ICEX, Miembro del Consejo de Orientación Estratégica
- Foro de Alto Nivel de la Industria Española,
- MIVAU, vocal del Consejo para la Calidad de la Arquitectura.

Luis Cediel Blanco

Fecha nombramiento: 25.01.2021

Funciones en Corporación Confidere SAU
Vocal-Consejero Dominical: Consejo de Administración.
Vocal: Comisión de Auditoría.

Formación
Ingeniero Industrial del ICAI, especialidad mecánica.
ICADE: Máster en Dirección Comercial y Marketing.
IESE: MBA.

Otras actividades y funciones actuales:
- Asociación Nacional de Industriales del Plástico , Director General.
- Asociación Española de Normalización (UNE), vocal de la Comisión Permanente.

José Ignacio Cortés Moreira

Fecha nombramiento: 25.01.2021

Funciones en Corporación Confidere SAU
Vocal-Consejero Dominical: Consejo de Administración.
Presidente: Comisión de Auditoría.

Otras funciones en el Grupo AENOR
AENOR Confía.
Vicepresidente del Consejo de Administración.
Presidente de la Comisión de Certificación.

Formación
Ingeniero de Montes por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Montes de Madrid.

Otras actividades y funciones actuales:
- Calidad Siderúrgica, Director General.

Juan Ramón Durán Puebla

Fecha nombramiento: 25.01.2021

Funciones en Corporación Confidere SAU
Vocal-Consejero Dominical: Consejo de Administración.
Vocal de la Comisión Gobierno Corporativo.

Otras funciones en el Grupo AENOR
AENOR Confía, SAU.
Vocal-Consejero: Consejo de Administración.
Vocal - Comisión Gobierno Corporativo.

Formación
Doctor en Ciencias Económicas por Clark University (Worcester, Massachusetts, EE.UU) y Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Complutense de Madrid.

Otras actividades y funciones actuales:
- Asociación Española de Normalización (UNE).
- Presidente de la Comisión de Responsabilidad Corporativa.

Edmundo Fernández Puértolas

Fecha nombramiento: 25.01.2021

Funciones en Corporación Confidere SAU
Vocal-Consejero: Consejo de Administración.
Vocal de la Comisión Gobierno Corporativo.

Formación
Licenciado en Ciencias Físicas (especialidad Electrónica) por la Universidad Complutense de Madrid.

Otras actividades y funciones actuales:
- Vocal de la Junta Directiva y Comisión Permanente, Tesorero y Presidente del Comité de Finanzas de la Asociación Española de Normalización (UNE).
- Miembro de la Comisión Consultiva Electrotécnica, del Grupo de Estrategia y del Grupo Espejo del Foro de Alto Nivel.
- Centro de Ensayos, Innovación y Servicios, S.L., Miembro del Consejo de Administración.
- Presidente de la Comisión de Gobierno Corporativo.

Rafael García Meiro

Fecha nombramiento: 25.01.2021

Funciones en Corporación Confidere SAU
Consejero Delegado

Otras funciones en el Grupo AENOR
Certificación y Confianza Cámara, Consejero Delegado.
AENOR Confía, SAU Consejero Delegado.
AENOR Centroamérica, Presidente de la Junta Directiva.

Formación
Licenciado en Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales (ICADE E-3).
IESE: Programas de Desarrollo Directivo, de Directivo a Consejero, y de Consejos de Administración Responsables
Harvard: Leading Professional Service Firms.
Stanford: Executive Program for Growing Companies.

Otras actividades y funciones actuales:
- FUNDIBEQ, Presidente del Patronato.
- Asociación Española de Normalización (UNE), Miembro de la Comisión de Responsabilidad Corporativa de la Asociación Española de Normalización (UNE).

Alicia Guadalupe García-Franco Zúñiga

Fecha nombramiento: 20.07.2023

Funciones en Corporación Confidere SAU
Vocal-Consejero: Consejo de Administración.

Otras funciones en el Grupo AENOR
Aenor Confía, S.A.
Vocal. Consejero. Consejo de Administración.

Formación
Licenciada en Derecho por la Universidad Complutense.
Master en Asesoría Jurídica de Empresas por IE.
Especialista en Gestión Ambiental por la Universidad de Comillas. Diplomada en Derecho Ambiental por el ICAM.

Otras actividades y funciones actuales
- Confederación Europea de Industrias del Reciclaje, Vicepresidenta.
- CONFEMETAL Miembro de la Junta Directiva, miembro de su Comité Ejecutivo.
- Asociación Española de Normalización (UNE), miembro de la Junta Directiva, Comisión Permanente y Comisión de Responsabilidad Corporativa.

Pedro José González-Trevijano Sánchez

Fecha nombramiento: 11.07.2024

Funciones en Corporación Confidere SAU
Vocal-Consejero Dominical: Consejo de Administración.
Presidente-Comisión Gobierno Corporativo.

Formación
Licenciado en Derecho en la Universidad Complutense.
Doctor en Derecho por la Universidad Complutense.
Doctor Honoris Causa por diferentes universidades iberoamericanas (por la Universidad San Marcos de Perú, Universidad de Tarapacá de Chile o Universidad Sergio Arboleda de Colombia).

Otras actividades y funciones actuales
- Mapfre España, Consejero.
- Mapfre Vida, Consejero.
- Global Risk, Consejero.

María Moreno López de Ayala

Fecha nombramiento: 27.02.2023

Funciones en Corporación Confidere SAU
Vocal-Consejero Dominical: Consejo de Administración.

Formación
Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos por la Universidad Politécnica de Madrid.

Otras actividades y funciones actuales
- Confederación Nacional de la Construcción vocal del Consejo de Gobierno.
- Asociación Española de Normalización (UNE) miembro de la Comisión Permanente y de la Junta Directiva.
- CEN CENELEC (IAF), Miembro del Industry Advisory Forum European International Contractors (EIC), representante permanente española.
- International Bridge, Tunnel & Turnpike Association (Asociación Internacional de autopistas de peaje), Vicepresidenta internacional y miembro de la Junta Directiva de la Asociación Internacional de autopistas de peaje.

Alberto Francisco Zapatero Ochoa

Fecha nombramiento: 25.01.2021

Funciones en Corporación Confidere SAU
Vocal-Consejero Dominical: Consejo de Administración.
Vocal de la Comisión Gobierno Corporativo.

Formación
Ingeniero Industrial Superior por la Universidad Politécnica de Madrid, especialidad Electrotecnia.

Otras actividades y funciones actuales:
- APPLiA ESPAÑA, la Asociación Española de Fabricantes e Importadores de Electrodomésticos, Director General.
- Vocal de la Junta Directiva y Miembro del Comité de Finanzas de la Asociación Española de Normalización (UNE).

Consejeros a 31 de diciembre de 2024	Cargo	Asistencia reuniones	Comisión de Auditoría	Asistencia reuniones	Comisión de Gobierno Corporativo	Asistencia reuniones
D. Alfredo Berges Valdecantos	Presidente	5/5				
D. Luis Rodulfo Zabala	Vicepresidente	5/5	Miembro	2/2		
D. Luis Cediel Blanco	Consejero dominical	5/5	Miembro	2/2		
D. José Ignacio Cortés Moreira	Consejero dominical	5/5	Presidente	2/2		
D. Juan Ramón Durán Puebla	Consejero dominical	5/5			Presidente hasta nov 2024, Miembro	2/2
D. Edmundo Fernández Puértolas	Consejero dominical	5/5			Miembro	2/2
D. Rafael García Meiro	Consejero Delegado	5/5				
Dª. Alicia Guadalupe García-Franco Zúñiga	Consejero dominical	5/5				
D. Pedro José González-Trevijano Sánchez	Consejero dominical	2/5			Designado miembro y Presidente en nov 2024	
Dª María Remedios Moreno López de Ayala	Consejero dominical	5/5				
D. Alberto Francisco Zapatero Ochoa	Consejero dominical	5/5			Miembro	2/2
D. Luis María Cazorla Prieto	Secretario no Consejero		Secretario no Consejero		Secretario no Consejero	
D. Luis Cazorla Gonzalez-Serrano	Vicesecretario no Consejero		Vicesecretario no Consejero		Vicesecretario no Consejero	

El 18% del Consejo de Administración representado por mujeres.

Comisión De Gobierno Corporativo (antes denominada de Nombramientos y Retribuciones):

Este órgano asesor no ejecutivo evalúa las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración y propone al Consejo de Administración, nombramiento de Consejeros, así como todas aquellas cuestiones relativas al nombramiento, separación y retribución de altos directivos, entre otras cuestiones.

Esta Comisión constituida en el seno el Consejo de Administración ha mantenido dos reuniones en el ejercicio 2024.

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 supervisa la eficacia del control interno y los sistemas de control de riesgos, incluidos los fiscales. Es también la comisión encargada de supervisar la función de cumplimiento normativo del Grupo, a estos efectos, vela por la independencia y eficacia en dicha función, aprueba su plan anual de trabajo y recibirá información periódica sobre sus actividades.

En el ejercicio 2024, la Comisión de Auditoría ha mantenido dos reuniones.

1.3.2. Órgano de Administración en Sociedades Participadas

Las sociedades en las que Corporación Confidere, SAU 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 (estos dos últimos con cinco miembros cada uno), que cuentan con su Consejo de Administración. Asimismo, la joint-venture, AENOR Certification Services Shanghai tiene un Consejo de Administración como órgano de administración.

Como hemos indicado anteriormente, AENOR Confía SAU presta servicios de Evaluación de la Conformidad, negocio que representó el 77,8% de la cifra neta de negocio consolidado del Grupo AENOR en 2024. Es por ello, que se ha dotado a esta entidad igualmente de un Consejo de Administración, compuesto por un grupo diverso y competente de profesionales que aportan una amplia gama de experiencias y conocimientos a esta entidad.

A fecha 31 de diciembre de 2024, los miembros del Consejo de Administración de AENOR Confía son:

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
Dª. 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.

1.4. Órganos Técnicos de Evaluación de la Conformidad

Con objeto de garantizar el rigor y la imparcialidad de nuestras actividades de Evaluación de la Conformidad, AENOR Confía entidad que desarrolla dichos servicios, cuenta con dos órganos técnicos de evaluación de la conformidad, estos 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: Sus nueve miembros son: el Presidente, nombrado por el Consejo de Administración de AENOR Confía, el CEO de AENOR Confía, tres miembros designados por el Consejo de Administración, tres miembros de plantilla de AENOR Confía junto con un Secretario, estos cuatro últimos designados por el CEO de AENOR Confía.

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, ii) la composición del Comité de Imparcialidad y designar a su Presidente y, iii) actuar como Órgano de Recurso o Apelaciones.

Comité de Imparcialidad

Objeto: El Comité de Imparcialidad de AENOR Confía tiene como funciones las siguientes:

a. Ayudar a elaborar las políticas y los principios relativos a la imparcialidad de sus actividades de evaluación de la conformidad.
b. Asesorar sobre temas que afecten a la confianza en la evaluación de la conformidad, incluida la transparencia y la percepción del público.
c. Realizar una revisión 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:

a. Clientes de AENOR.
b. Clientes de las organizaciones cuyos sistemas de gestión se hayan certificado.
c. Administración.

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

En el marco de la reorganización societaria realizada el 1 de enero de 2024 se reforzó el Modelo de Imparcialidad del grupo AENOR con el objetivo definir en este nuevo marco las medidas necesarias para minimizar o eliminar los riesgos a la imparcialidad derivados de las actividades desarrolladas por el grupo.

Nuestro Modelo de Imparcialidad describe las responsabilidades, funciones y actividades tanto para el ámbito regulado como el voluntario, dado que es voluntad de AENOR preservar el rigor y la independencia, pilares de nuestra reputación y marca.

La base de este modelo es la Declaración de Imparcialidad de AENOR Confía que fue revisada y ratificada por el Comité de Imparcialidad de AENOR Confía, el 16 de mayo de 2024.

En dicha declaración se expone que AENOR Confía dispone de un sistema eficaz que garantiza el buen hacer y la imparcialidad en sus actuaciones, y que incluye herramientas para la permanente vigilancia y seguimiento de su cumplimiento por parte de todas las direcciones de AENOR Confía.

Dentro del sistema de gestión de AENOR Confía además se ha definido e implantado medidas para la gestión y control de los riesgos asociados a las actividades de evaluación de la conformidad. A ello se suma la supervisión de entidades de acreditación de todo el mundo. El resultado es una notable garantía de imparcialidad reconocida por las entidades que disponen de sus certificados.

El rigor y la imparcialidad, junto con la competencia técnica de nuestro personal, son los activos más importantes con los que cuenta AENOR Confía, al ser la evaluación de la conformidad una actividad encuadrada dentro del sector Servicios, el papel de nuestras personas es básico y su incidencia en la imparcialidad es clave. Ante ello, se han adoptado las necesarias cautelas, reflejadas en los correspondientes documentos, para garantizar la ausencia de incompatibilidades que puedan vulnerar la imparcialidad de los actos personales.

Cada persona que presta sus servicios en o para AENOR tiene la obligación de aceptar y firmar el correspondiente Código Deontológico, donde se incluyen cláusulas relativas a confidencialidad e imparcialidad.

AENOR Confía, forma parte de un grupo en el que una de sus sociedades desarrolla actividades de consultoría. Al ser la consultoría una actividad que constituye una amenaza potencial a la imparcialidad, se han establecido medidas para la salvaguarda de la imparcialidad.

AENOR Confía no certifica ningún sistema de gestión al cual AENOR Conocimiento haya proporcionado consultoría de soluciones reguladas hasta pasado dos años. En este caso tampoco certificará un producto en el mismo período, cuando el esquema de certificación exija la evaluación del sistema de gestión del cliente.

Los Órganos de Gobierno, así como el conjunto de la estructura funcional de AENOR Confía, están firmemente convencidos de que la imparcialidad y la evaluación de la conformidad son indisociables, constituyendo este principio el objeto de la Declaración aprobada por el Comité de Imparcialidad que está comprometido a velar por su cumplimiento.

1.5. Órganos de Gestión

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 2024, el Comité de Dirección está integrado por los directivos de las áreas más relevantes y estratégicas de la compañía que junto con el Secretario General, Luis Cazorla Gonzalez-Serrano, apoyan al Consejero Delegado, D. Rafael García Meiro, para la gestión del Grupo AENOR.

Miembros del Comité de Dirección	
Consejero Delegado (CEO)	D. Rafael Íñigo García-Meiro
Dirección Corporativa de Finanzas y Control de Gestión	D. Angel González Peironcely
Dirección Corporativa de Personas y Organización	Dña. Susana Pedrero Villén
Dirección Corporativa de Asesoría Jurídica y Cumplimiento Interno	Dña. Carmen Morato García
Dirección Corporativa de Comunicación y Relaciones Institucionales	D. Jesús Gómez-Salomé Villalon
Dirección de Aseguramiento Técnico y Calidad	Dña. Yolanda Villaseñor Sebastián
Dirección de Marketing y Desarrollo de Negocio	D. Javier Mejía Martí
Dirección de la Unidad Estratégica de Negocios de Transferencia del Conocimiento	Dña. Susana Lozano Godoy
Dirección General de la Unidad Estratégica de Negocios de Evaluación de la Conformidad y Director de Estrategia	D. David de Pastors Pérez
Secretario General	D. Luis Cazorla Gonzalez-Serrano

El 44% del Comité de Dirección representado por mujeres.

1.6. Análisis de materialidad

En línea con el compromiso con la transparencia y la sostenibilidad, AENOR ha realizado un análisis de doble materialidad con la colaboración de un externo independiente. Este análisis nos ha permitido identificar y priorizar los aspectos materiales más relevantes para nuestra empresa y nuestros grupos de interés.

El análisis de materialidad se ha realizado siguiendo una metodología rigurosa que incluyó las siguientes fases:

1	Identificación de asuntos materiales	Identificación de cuestiones potencialmente materiales, a través de la referencia a múltiples fuentes
2	Relación de temas ESG	Se distribuyen en 3 categorías, Gobernanza, Social y Medio Ambiente
3	Determinación de los grupos de interés y consulta a los mismo	Elaboración y envío de cuestionario online para analizar la importancia de cada asunto ESG desde la perspectiva de los distintos grupos de interés. Adicionalmente se han mantenido entrevistas individuales con los miembros del Comité de Dirección
4	Evaluación del impacto	Materialidad financiera: El impacto de las cuestiones ambientales, sociales y de gobierno en el valor de la Empresa.Materialidad de impacto: El impacto que tiene la compañía en las personas y el planeta
5	Matriz de doble materialidad ESG	

Los siete asuntos con alta materialidad financiera y alto impacto sobre las personas y planeta son los siguientes:

Soluciones ESG	Gobernanza	
Gestión de la Calidad	Gobernanza	Relevante para los grupos de interés
Ética y Compliance	Gobernanza	
Desempeño económico	Gobernanza	
Gestión del talento	Social	
Relación con grupos de interés	Social	
Calidad en el empleo y condiciones laborales	Social	

Este análisis de doble materialidad será el foco principal de nuestros esfuerzos en materia de sostenibilidad y guiarán la definición de nuestros objetivos, estrategias e indicadores de desempeño de manera alineada con las expectativas de nuestros grupos de interés.

2

Información medioambiental

2. Información ambiental

En AENOR, reconocemos que el cambio climático es una realidad que impacta profundamente en la economía, la sociedad y el medio ambiente. De igual forma, dada nuestra posición estratégica en los mercados, asumimos la responsabilidad de mitigar los efectos adversos del cambio climático y contribuir a la transición hacia una economía baja en emisiones y a la protección del medio ambiente.

Para garantizar el control interno de este posible impacto, en 2024 hemos procedido a actualizar varios de nuestros procedimientos que regulan nuestro sistema de gestión ambiental, en particular (i)nuestro procedimiento general de identificación y evaluación de requisitos legales ambientales que tiene como objetivo velar por el cumplimiento legal de los requisitos legales ambientales en todas las sedes del Grupo AENOR implicando a todo nuestro personal en el correcto desempeño de sus funciones y (ii) el procedimiento general de control operacional ambiental que ofrece la mejora continua del sistema de gestión ambiental del Grupo AENOR.

Documentación del Sistema de Gestión Ambiental del Grupo AENOR

- Política de Medioambiente de Grupo AENOR
- Procedimiento General de Gestión de Incidencias y de la Mejora Continua
- Procedimiento general de identificación y evaluación de aspectos ambientales.
- Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias en PRL
- Planes de emergencia.

AENOR Confía, como entidad de certificación está acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), desarrolla su actividad evaluando los Sistemas de Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo implementados en las organizaciones.

El Grupo AENOR se rige por principios básicos establecidos en su Código Ético y la Política de Medioambiente (aprobada por el Consejo de Administración) integrando plenamente la dimensión medioambiental y el respeto al entorno natural en su estrategia, asegurando la compatibilidad entre el rendimiento económico y la protección del medio ambiente, e incorporando la perspectiva ambiental en los procesos de toma de decisiones sobre inversiones.

Estas medidas se alinean con los 10 Principios de Pacto Mundial, de los cuales tres están relacionados con la protección del medio ambiente:

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

Los principios se desarrollan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, sobre sostenibilidad social, económica y ambiental. El Grupo AENOR manteniendo su compromiso con la Agenda 2030 participó en iniciativa de la campaña del Pacto Mundial, #ODSporBandera, con motivo del 9º aniversario de los ODS.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Continuando con las medidas adoptadas en 2024 se ha mantenido la recopilación de indicadores medioambientales a nivel Grupo, en dos personas de Sede Central con las que colaboran las personas designadas en las distintas Sedes y una persona de la Dirección Financiera. Esta acción basada en el principio de precaución nos permite aportar información y contribuirá a establecer futuros objetivos de mejora.

En el Grupo AENOR, reconocemos la importancia de minimizar nuestro impacto ambiental y contribuir a un futuro más sostenible. Si bien nuestra actividad no genera un impacto ambiental significativo en términos generales, somos conscientes de que existen aspectos específicos que pueden tener un impacto mayor y en los que nos enfocamos para mejorar continuamente, como son el consumo de energía y la generación de emisiones.

De acuerdo con nuestras cuentas anuales del ejercicio 2024, el Grupo 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.

En 2024 el Grupo AENOR no ha recibido expedientes sancionadores, ni ha incurrido en incumplimiento legal alguno en materia ambiental. Disponemos de una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubre los riesgos asociados con la contaminación accidental e inesperada.

En el Grupo AENOR hemos identificado nuestros impactos ambientales principales y los procedimientos de evaluación correspondientes, indicados a continuación:

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

Estamos comprometidos con la mejora continua de nuestro desempeño ambiental. Establecemos objetivos y metas en materia de sostenibilidad, y se realiza un seguimiento periódico de nuestros avances.

2.1. Uso sostenible de los recursos

2.1.1. Agua

El agua que consumimos procede de la red pública de abastecimiento. En la siguiente tabla, se presenta el consumo anual de agua.

AENOR *	2023 España	2024 España
Consumo de agua (m3)	1.016	1.474

**Se incluyen datos de Sede Central, Región de Murcia y Comunidad Valenciana.*

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

2.1.2. Energía

Nuestras medidas de reducción de consumo de energía en el ejercicio 2024 incluyen la instalación de 19 detectores de presencia nuevos que se unen a los ya existentes, sustitución de 57 unidades de lámparas fluorescentes por led y se ha mantenido el control de la climatización en sede central. Adicionalmente, se han actualizado 391 ordenadores portátiles y 192 teléfonos móviles, así como los equipos de reprografía en las sedes de España, todos ellos con mejor clasificación energética.

La siguiente tabla muestra el consumo eléctrico:

Grupo AENOR (i)	2023 España (ii)	2023 Global (iii)	2024 España (iv)	2024 Global (v)
Cantidad KW/h	866.324	933.455	827.582	898.969

(i) Incluye laboratorio.
(ii) 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.
(iii) 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 Republica Dominicana por cambio de sede.
(iv) Corresponde al 86% de las sedes según plantilla. No se incluyen los datos de las sedes Andalucía Las Palmas, y Cataluña. Se reporta Navarra desde abril por dejar de estar incluido el suministro en la comunidad de propietarios. Desde octubre de 2024 se ha cambiado a una comercializadora de energía renovable.
(v) En la información Global no se incluyen datos de las sedes de Perú, Colombia y Portugal por estar incluido en la comunidad de propietarios.

Datos de consumo de energía de laboratorio:

AENOR Laboratorio	2023	2024 (i)
Consumo KW/h	190.169	206.355
N.º de ensayos realizados	149.300	118.577
KW/h por ensayos	1,3	1,7

(i) En 2024 se ha reducido el número de ensayos y se ha incrementado el consumo de energía que varía en función del tipo de ensayo realizado.

La actividad principal de nuestra entidad implica la realización de inspecciones, auditorías y formaciones en diversas ubicaciones. Esto requiere desplazamientos frecuentes, los cuales se llevan a cabo utilizando vehículos de renting y vehículos particulares. Estos desplazamientos son la fuente principal del consumo de combustible de nuestra organización.

La siguiente tabla muestra nuestros datos de consumo de combustible:

AENOR	2023 España renting	2023 España privado(i)	2024 España renting	2024 España privado
Combustible litros	206.572	102.206	211.365	104.895

El cálculo del consumo de vehículo privado se realiza con el total de km registrados en la aplicación interna de reporte de gastos ticketeA vinculado a uso de vehículo propio para la empresa. Para transformar los km en litros se divide el total de km por 100 Km y se multiplica por el consumo medio entre gasolina y diesel en 100 Km (6 litros).
(i)Se ha recalculado el dato de 2023 conforme al criterio anterior.
El crecimiento del consumo va acompañado de un incremento de jornadas de auditorías presenciales.

Nuestras oficinas y laboratorio se encuentran ubicadas en inmuebles de alquiler, por lo que actualmente no se utilizan energías renovables.

2.1.3. Materias primas

La actividad de prestación de servicios profesionales que realizamos no requiere la adquisición de materias primas, por ello, el consumo de materias primas no es significativo.

El consumo de papel se realiza por unidades de compra, no por consumo, haciendo uso de las existencias disponibles en periodos posteriores.

Se ha incrementado la compra de papel por el ajuste de consumo y existencias. Además, se reporta información de más sedes que en 2023.

AENOR	2023 España(i)	2023 Global(ii)	2024 España (iii)	2024 Global(iv)
Papel (Kg)	950	1.093	2.188	2.363

(i) 72% de las sedes según plantilla. Incluye Sede Central, Laboratorio, Santander, Valencia, Palma de Mallorca y Bilbao.
(ii) En la información Global, se incluye El Salvador, Chile, Ecuador y México.
(iii) Este año se reporta Sede Central, Laboratorio, Santander y Barcelona.
(iv) Este año se incluye Chile, Ecuador, Italia, México, Perú, Brasil y República Dominicana.

En el Laboratorio se ha incrementado la compra de papel:

AENOR Laboratorio	2023	2024
Papel (Kg)	188	563

Estamos comprometidos con el uso responsable de las materias primas, por ello tenemos establecida como medida destacable el consumo de papel FSC® que procede de bosques gestionados de manera sostenible siguiendo criterios sociales, ambientales y económicos. La certificación FSC garantiza 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, según información reportada por el proveedor:

AENOR	2023 España(i)	2023 Global(ii)	2024 España (iii)	2024 Global(iv)
Unidades de tóner	197	197	117	145

(i) 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.
(ii) En la información global no se incluyen datos de Chile, Perú, Brasil y Portugal.
(iii) En la información de España no tenemos el dato diferenciado por sede.
(iv)En la información global no se incluyen datos de El Salvador, Chile y Portugal.

2.2. Residuos

En el Grupo AENOR hemos reforzado el uso de tecnologías colaborativas en nuestras actividades y líneas de negocio, lo que ha reducido la generación y gestión de residuos y optimizado su emisión. Entre ellas destacamos que mantenemos parte de la actividad on-line impartiendo cursos de formación y en evaluación de la conformidad realizando auditorías e inspecciones en remoto.

La Sede Central cuenta con contenedores específicos para retirada de papel, en el resto de sedes de España se realizan las retiradas a petición de la sede. En la Sede Central también se dispone de contenedores de envases y de residuos orgánicos identificados para la recogida selectiva de residuos.

Los residuos generados son trasportados a instalaciones especializadas en el tratamiento de residuos urbanos. En estas instalaciones, se procede a la separación y clasificación de los materiales reciclables con el fin de facilitar su posterior recuperación.

No consideramos material en el marco de nuestra actividad las acciones para combatir el desperdicio alimentario. La mayor generación de desperdicio alimentario se generaba por nuestra actividad presencial en las sedes, actualmente al mantener la actividad en modelo presencial y teletrabajo este residuo se ha reducido por lo que no se han tomado ni implementado medidas para combatir el desperdicio alimentario.

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

AENOR	2023 España(i)	2024 España(ii)
Papel y cartón (kg)	7.730	6.180

(i) Incluye Sede central, Laboratorio, Sevilla, Santander, Valencia y Murcia.
(ii) Incluye Sede central, Laboratorio, y Coruña.
Solo se reporta destrucción de papel confidencial.

AENOR	2023 Sede central España	2024 Sede central España
Tubos fluorescentes Luminarias y lámparas (LER 200121 31)	0	19
RAEE (Kg de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos) (LER 200135 61, 200136 52 y 160214 42)	508	614
Unidades de tóner (LER 0803 18)	0	11

La gestión de residuos se efectúa por gestores autorizados. El tratamiento se realiza por tipo de residuo. A continuación, indicamos las operaciones que se realizan:

RAEE	Tratamiento de destrucción confidencial, según norma UNE 15713
• Clasificación y acondicionamiento. • Desmontaje y retirada de sustancias peligrosas de los RAEE. • Tratamiento mecánico de tracciones de RAEE tratamiento R12 (código LER):	• 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.

La gestión de residuos del laboratorio se divide en dos categorías: residuos no peligrosos y peligrosos. Estos últimos 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 al destino final y el transportista.

RESIDUOS NO PELIGROSOS		
	2023	2024
Envase vidrio no peligroso (LER 10 11 12)	680	0
Envase de plástico no peligrosos (LER 07 02 13)	0	0

RESIDUOS PELIGROSOS		
	2023	2024
Líquidos acuosos de limpeza (LER 12 03 01)	3.286	4.082
Disolvente no halogenado (LER 14 06 03)	580	1.017
Reactivos laboratorio (LER 16 05 06)	248	203
Envases vidrio peligroso (LER 15 01 10)	795	1.100
Aceites minerales no clorados de motor (LER 13 02 05)	120	35
Envases plásticos contaminados (LER 15 01 10)	1.244	1.199
Disolvente halogenado (LER 14 06 02)	39	142
RAEE (LER*)	0	4

** No corresponde con un único código.*

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

Una de nuestras acciones de mejora es reducir el impacto ambiental que generan 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 por el Organismo de Control autorizado.

El cálculo de nuestras emisiones anuales de gases efecto invernadero nos permite evaluar el impacto ambiental originado por nuestras actividades y emprender acciones para disminuir las emisiones a futuro. Para este propósito, los vehículos de renting cuentan con un adecuado mantenimiento y revisiones a fin de minimizar el consumo de combustible, también se han establecido acuerdos con empresas de transporte de viajeros que nos permiten contar con mayor alcance de las emisiones en nuestros desplazamientos, además participamos activamente en entidades y actividades dirigidas en la protección del medio ambiente.

El Grupo AENOR está estableciendo metas a 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 (ii):

AENOR (Tn CO2 eq) (i)	2023(ii)	2024
Emisiones directas de GEI (alcance 1) (derivadas de vehículos)	470,00	457,36
Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) (derivadas del consumo de energía)	224,53	138,02
Emisiones totales (alcance 1+2)	694,53	595,38
Emisiones alcance 3(iii)	730,70	1.190,14

(i) Los datos reportados corresponden a España.
(ii) Recalculada la huella de carbono 2023 tras actualización de la herramienta del Ministerio de Transición Ecológica con posterioridad a marzo de 2024 y la modificación del alcance 1 y 3 al trasladar el consumo de vehículos privados del alcance 1 al 3.
En el caso de 2024, para los vehículos de renting se ha considerado el consumo de gasolina por su factor de emisión E5 y E10 para turismos, y el consumo de gasóleo por su factor de emisión B7 para turismos.
(iii) En las emisiones de alcance 3 se han incluido los datos de AENOR Conocimiento que no se reportaron en 2023.

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.

3

Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

3. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

Nuestras personas son el principal activo de AENOR, así como uno de nuestros grupos de interés fundamentales, ya que son imprescindibles en nuestra actividad profesional. En nuestras personas 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, uno de los objetivos prioritarios de AENOR es la gestión de nuestras personas, al ser fundamental contar con profesionales motivados que contribuyan a la ejecución de la estrategia corporativa.

Como venimos compartiendo en informes anteriores, 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

A cierre de 2024, 1052 personas formamos parte de AENOR, un 3% más que en 2023, esta evolución muestra una vez más que generamos empleo de calidad y oportunidades de desarrollo profesional. Además, en AENOR 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.

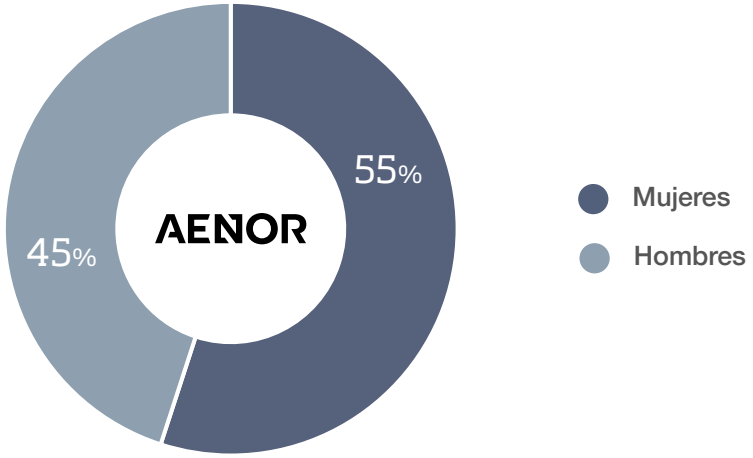
En los apartados siguientes se aporta información social de AENOR y nuestro compromiso con los Principios de Pacto Mundial suscritos por Organización.

3.1.1. Distribución por número, género y geografía

La siguiente tabla muestra la distribución del personal en España y otras zonas donde tenemos presencia a 31.12. 2024, dividida a su vez, por género.

DISTRIBUCIÓN EMPLEADOS GEOGRAFÍA Y GÉNERO		2023	2024	Media 2023	Media 2024
Global	M	554	583	537	575
	H	467	469	463	468
	T	1.021	1.052	999	1.043
España	M	465	490	455	484
	H	398	396	388	399
	T	863	886	843	883
Otras sociedades Europa	M	18	20	17	19
	H	5	6	5	6
	T	23	26	22	25
Sociedades Latinoamérica	M	71	73	65	72
	H	64	67	69	63
	T	135	140	134	135

Personas 2024



En 2024 hemos crecido un 3%, un crecimiento un poco inferior al 4,5% del 2023. En este último ejercicio, el 40% de las altas han sido de hombres y el 60% de mujeres, con respecto a 2023 (El 20,5% de las altas han sido de hombres y el 79,5% de mujeres) apreciamos que se mantiene la tendencia de mayor incorporación de mujeres.

El 74,4% de los movimientos de alta han sido en España. La plantilla media en 2023 ha sido de 1.009 personas y en 2024 ha sido de 1.043 personas a nivel Grupo AENOR.

Más de **1.000** personas formamos parte del Grupo AENOR

Crecimiento del **3**% de las personas en el Grupo AENOR

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

EMPLEADOS POR PAÍS		2023	2024
España	M	465	490
	H	398	396
	T	863	886
Chile	M	10	11
	H	12	16
	T	22	27
Ecuador	M	6	7
	H	1	1
	T	7	8
Italia	M	8	9
	H	3	3
	T	11	12
México	M	19	18
	H	23	26
	T	42	44
Perú	M	26	25
	H	23	18
	T	49	43
Brasil	M	1	1
	H	0	0
	T	1	1
Portugal	M	10	11
	H	2	3
	T	12	14
República Dominicana	M	5	6
	H	3	2
	T	8	8
El Salvador	M	4	4
	H	2	3
	T	6	7
Colombia	M	0	1
	H	0	1
	T	0	2
Totales		1.021	1.052

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 y 2024.

DISTRIBUCIÓN POR CLASIFICACIÓN Y GÉNERO		2023 España	2023 Global	2024 España	2024 Global
Administrativo	M	133	158	141	167
	H	23	32	23	39
	T	156	190	164	206
Técnico	M	230	272	250	297
	H	243	290	234	278
	T	473	562	484	575
Mando	M	88	106	87	103
	H	96	104	109	116
	T	184	210	196	219
Directivo	M	14	18	12	16
	H	36	41	30	36
	T	50	59	42	52
Totales		863	1.021	886	1.052

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

DISTRIBUCIÓN POR CLASIFICACIÓN Y GÉNERO		Media 2023 España	Media 2023 Global	Media 2024 España	Media 2024 Global
Administrativo	M	134	159	139	165
	H	23	33	24	29
	T	157	192	163	204
Técnico	M	230	267	245	290
	H	243	290	236	277
	T	473	557	481	567
Mando	M	82	100	88	104
	H	95	102	106	113
	T	177	202	194	217
Directivo	M	15	18	13	17
	H	35	40	32	38
	T	50	58	45	55
Totales		857	1.009	883	1.043

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.

Rango de Edad	Género	2023 España	2023 Global	2024 España	2024 Global
Hasta 30	M	36	46	36	40
	H	38	47	20	30
De 30 a 50	M	290	354	254	327
	H	175	219	154	192
Mayor 50	M	139	154	200	216
	H	185	201	222	247
Totales		863	1.021	886	1.052

Rango de Edad	Género	2023 España Media	2023 Global Media	2024 España Media	2024 Global Media
Hasta 30	M	34	43	31	35
	H	35	41	22	30
	T	69	84	53	65
De 30 a 50	M	284	343	252	323
	H	172	219	154	188
	T	456	562	406	511
Mayor 50	M	144	157	201	217
	H	189	206	223	250
	T	333	363	424	467
Totales	M	462	544	484	575
	H	395	465	399	468
	T	857	1.009	1.052	1.043

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

DISTRIBUCIÓN			2023 España	2023 Global	2024 España	2024 Global	Media 2023 España	Media 2023 Global	Media 2024 España	Media 2024 Global
Administrativo	Temporal	M	1	2	2	6	4	5	3	6
		H	2	2	0	0	2	3	1	1
		T	**3**	**4**	**2**	**6**	**6**	**8**	**4**	**7**
	Indefinido	M	132	156	139	161	130	153	137	159
		H	21	30	23	39	21	31	23	38
		T	**153**	**186**	**162**	**200**	**151**	**184**	**160**	**197**
Técnico	Temporal	M	4	8	1	3	5	9	3	5
		H	3	14	0	2	6	12	2	7
		T	**7**	**22**	**1**	**5**	**11**	**27**	**5**	**12**
	Indefinido	M	226	264	249	294	226	258	241	284
		H	240	276	234	276	237	272	234	271
		T	**466**	**540**	**483**	**570**	**463**	**530**	**475**	**555**
Mando intermedio	Temporal	M	0	1	0	1	0	1	0	1
		H	0	1	0	1	0	1	0	1
		T	**0**	**2**	**0**	**2**	**0**	**2**	**0**	**2**
	Indefinido	M	88	105	87	102	82	99	88	103
		H	96	103	109	115	95	101	106	112
		T	**184**	**208**	**196**	**217**	**177**	**200**	**194**	**215**
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	18	12	16	15	18	13	17
		H	36	41	30	36	35	40	32	38
		T	**50**	**59**	**42**	**52**	**50**	**58**	**45**	**55**
Totales			**863**	**1.021**	**886**	**1.052**	**857**	**1.009**	**883**	**1.043**

En AENOR apostamos por el empleo de calidad por eso más del **97**% de los contratos son indefinidos a nivel global, llegando hasta el **98**% en España.

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

DISTRIBUCIÓN			2023 España	2023 Global	2024 España	2024 Global	Media 2023 España	Media 2023 Global	Media 2024 España	Media 2024 Global
Administrativo	Parcial	M	1	1	4	4	1	1	3	3
		H	0	0	0	0	0	0	0	0
		T	**1**	**1**	**4**	**4**	**1**	**1**	**3**	**3**
Técnico	Parcial	M	2	2	3	3	4	4	3	3
		H	6	6	9	9	6	6	7	7
		T	**8**	**8**	**12**	**12**	**10**	**10**	**10**	**10**
Mando intermedio	Parcial	M	2	2	3	3	2	2	3	3
		H	2	2	2	2	2	2	2	2
		T	**4**	**4**	**5**	**5**	**4**	**4**	**5**	**5**
Equipo directivo	Parcial	M	0	0	0	0	0	0	0	0
		H	1	1	1	1	1	1	1	1
		T	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**
Totales			**14**	**14**	**22**	**22**	**16**	**16**	**19**	**19**

A continuación, se detalla la plantilla cierre y plantilla media por tipo de contrato y edad:

Rango de edad		España 2023			Global 2023			España 2024			Global 2024		
		Indefinido	Temporal	Parcial	Indefinido	Temporal	Parcial	Indefinido	Temporal	Parcial	Indefinido	Temporal	Parcial
Hasta 30	M	28	3	0	33	5	0	34	2	0	36	4	0
	H	25	2	0	30	3	0	20	0	0	30	0	0
	T	**53**	**5**	**0**	**63**	**8**	**0**	**54**	**2**	**0**	**66**	**4**	**0**
De 30 a 50	M	265	2	2	328	6	2	253	0	3	322	5	3
	H	164	3	2	205	9	2	154	1	2	190	2	2
	T	**429**	**5**	**4**	**533**	**15**	**4**	**407**	**1**	**5**	**512**	**7**	**5**
Mayor 50	M	167	0	3	182	0	3	200	0	7	215	1	7
	H	204	0	7	215	5	7	222	0	10	246	1	10
	T	**371**	**0**	**10**	**397**	**5**	**10**	**422**	**0**	**17**	**461**	**2**	**17**
Totales	M	460	5	5	543	11	5	487	2	10	573	10	10
	H	393	5	9	450	17	9	396	1	12	466	3	12
	T	**853**	**10**	**14**	**993**	**28**	**14**	**883**	**3**	**22**	**1.039**	**13**	**22**

Rango de edad		España 2023 Media			Global 2023 Media			España 2024 Media			Global 2024 Media		
		Indefinido	Temporal	Parcial	Indefinido	Temporal	Parcial	Indefinido	Temporal	Parcial	Indefinido	Temporal	Parcial
Hasta 30	M	24,4	4,1	0,3	28,9	6,1	0,3	29,0	2,3	0,0	31,5	4,1	0,0
	H	22,2	2,3	0,0	25,3	3,3	0,0	21,0	1,0	0,0	28,8	1,1	0,0
	T	**46,6**	**6,3**	**0,3**	**54,2**	**9,3**	**0,3**	**50,0**	**3,3**	**0,0**	**60,3**	**5,2**	**0,0**
De 30 a 50	M	257,9	4,0	3,0	315,4	8,1	3,0	248,8	3,3	2,3	316,0	7,1	2,3
	H	157,1	4,3	0,5	198,3	12,3	0,5	152,3	1,4	1,8	184,2	4,3	1,8
	T	**415,0**	**8,3**	**3,5**	**513,7**	**20,4**	**3,5**	**401,1**	**4,7**	**4,2**	**500,2**	**11,3**	**4,2**
Mayor 50	M	170,8	1,0	3,4	184,6	1,0	3,4	200,3	0,5	6,1	215,7	1,3	6,1
	H	208,8	0,6	8,0	220,9	5,6	8,0	222,7	0,8	8,7	246,3	3,2	8,7
	T	**379,6**	**1,6**	**11,4**	**405,5**	**6,6**	**11,4**	**422,9**	**1,3**	**14,8**	**462,0**	**4,4**	**14,8**
Totales	M	453,1	9,1	6,8	528,9	15,2	6,8	478,1	6,0	8,4	563,2	12,4	8,4
	H	388,1	7,2	8,5	444,4	21,2	8,5	395,9	3,2	10,5	459,3	8,5	10,5
	T	**841,2**	**16,3**	**15,3**	**973,3**	**36,3**	**15,3**	**874,0**	**9,2**	**18,9**	**1.022,4**	**20,9**	**18,9**

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		2023 España	2023 Global	2024 España	2024 Global
Administrativo	M	3	4	3	4
	H	0	2	0	0
	T	3	6	3	4
Técnico	M	5	5	5	6
	H	2	3	5	6
	T	7	8	10	12
Mando	M	0	0	1	1
	H	1	2	0	0
	T	1	2	1	1
Directivo	M	1	1	2	2
	H	0	0	3	3
	T	1	1	5	5
Totales	M	9	10	11	13
	H	3	7	8	9
	T	12	17	19	22
Tasa de rotación		1%	2%	2%	2%

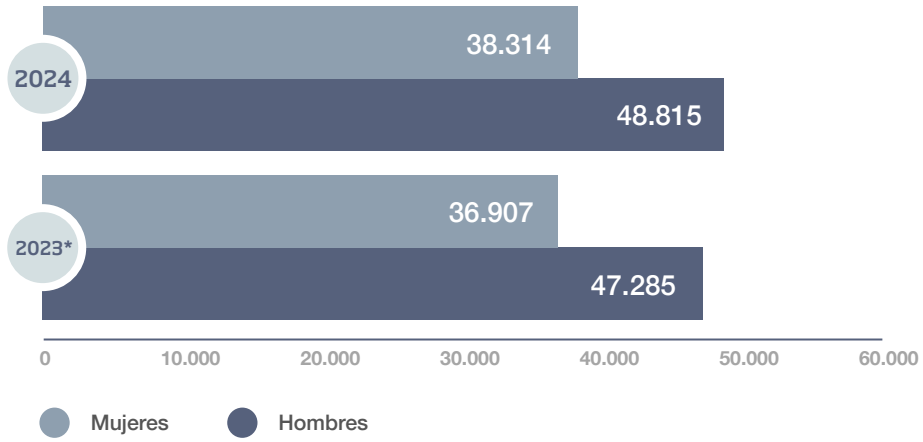
Tasa de rotación = (Número de bajas por despido/ Número total de empleados) x 100.

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

DISTRIBUCIÓN POR EDAD	2023 España	2023 Global	2024 España	2024 Global
Hasta 30	2	3	4	5
De 30 a 50	4	7	9	11
Mayor 50	6	7	6	6
Totales	12	17	19	22

3.1.5. Remuneraciones

Los siguientes gráficos muestran remuneraciones medias, en España del ejercicio 2023 y 2024 desglosadas por sexo, edad y categoría profesional.



** 2023 se ha recalculado incluyendo a personas del Grupo PRYSMA.*

Remuneraciones medias por sexo y clasificaciones profesional

	Mujeres 2023*	Hombres 2023*	Mujeres 2024	Hombres 2024
Mando	48.920	51.913	51.742	54.770
Técnico	36.638	42.191	38.501	43.308
Administrativo	24.776	23.161	24.927	23.613

** 2023 se ha recalculado incluyendo a personas del Grupo PRYSMA.*

Remuneraciones medias por clasificación profesional

	2023*	2024
Mando	50.510	53.425
Técnico	39.468	40.825
Administrativo	24.540	24.742

** 2023 se ha recalculado incluyendo a personas del Grupo PRYSMA.*

Remuneraciones medias por edad

	2023*	2024
Hasta 30	24.368	24.037
De 30 a 50	38.313	39.423
Mas 50	49.337	50.681

** 2023 se ha recalculado incluyendo a personas del Grupo PRYSMA.*

Brecha por categoría profesional

Brecha	2023*	2024
Mando	5,76%	5,53%
Técnico	13,16%	11,10%
Administrativo	-6,97%	-5,56%

** 2023 se ha recalculado incluyendo a personas del Grupo PRYSMA.*

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

Este año reportamos por primera vez la desviación por sexo y país respecto a la remuneración media.

Desviación respecto a Remuneración media			2024
España		H	1,07
		M	0,86
Latam	Brasil	H	-
		M	0,00
	Centroamérica	H	-0,10
		M	-0,08
	Chile	H	1,36
		M	0,36
	Ecuador	H	0,03
		M	0,33
	México	H	0,39
		M	0,94
	Perú	H	1,29
		M	0,88
	República Dominicana	H	-0,32
		M	0,00
	Colombia	H	-
		M	-0,11
Resto de Europa	Italia	H	0,40
		M	0,34
	Portugal	H	0,05
		M	0,28

En 2023 la remuneración bruta media de los directivos, incluyendo Grupo PRYSMA, en España era de 80.205 € para mujeres y 85.532€ en el caso de los hombres, cuando en 2024 es de 94.362€ para mujeres y 90.860 € para hombres. La brecha era en 2023 6,23% y en 2024 -3,85.

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.

En 2024 la remuneración media de los consejeros del Grupo AENOR, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción fue por importe de 41.556 € por hombres y 6.000 € por mujeres.

3.2. Organización del trabajo

El compromiso de AENOR con el respeto y cumplimiento de los derechos humanos en nuestras actividades conlleva el rechazo de cualquier forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción y el trabajo infantil, así como el cumplimiento de la legislación vigente de aplicación en materia de horarios laborales en todos los países en los que operamos.

El manual del empleado es una herramienta disponible en la intranet que facilita la integración a las nuevas incorporaciones, resolviendo cualquier duda que puedan tener nuestras personas sobre las políticas y procedimientos corporativos. Además, el Manual recoge cuestiones concretas de horarios, ausencias y asuntos de índole práctico, las cuales pueden variar según el país. También se dedica una sección a la difusión de los valores de la empresa, que forman el núcleo de la cultura organizacional de AENOR.

La organización del tiempo de trabajo en España se establece de acuerdo con las siguientes medidas: horario de invierno de lunes a jueves 8,5 horas y los viernes 6 horas y horario de verano intensivo 7 horas diarias. Además, contamos con flexibilidad en la hora de entrada y salida con 23 días de vacaciones, y 2 días adicionales de libre disposición y conciliación.

En cumplimiento de la normativa española vigente y de la Política de Registro y Control de la jornada de AENOR, tenemos un sistema de gestión de presencia. Este sistema permite a todos los empleados registrar su jornada laboral tanto a través del Portal del empleado como de una aplicación móvil, facilitando además la gestión y justificación de ausencias.

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

Adicionalmente, en España, cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 88 de la Ley de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD), AENOR cuenta con una Política de desconexión digital que 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.

3.2.1. Conciliación

Diariamente, nos esforzamos por ser reconocidos como el mejor lugar para trabajar. Para lograr esto, hemos implementado una serie de políticas que promueven la flexibilidad horaria y el teletrabajo, brindan apoyo a la familia y aseguran un entorno seguro para todos y todas. Estas iniciativas no solo mejoran la calidad de vida de nuestros empleados y empleadas, sino que también fomentan un ambiente de trabajo más productivo y satisfactorio.

Nuestro compromiso con la conciliación de la vida laboral y personal de todas las personas trabajadoras en nuestra organización nos llevó de forma voluntaria a implantar y obtener la certificación del modelo Empresa Familiarmente Responsable (EFR) en España y Portugal en 2022, vigente hasta 2025, concedido por la Fundación Másfamilia. En 2024, AENOR ha superado con éxito la auditoría de seguimiento en EFR (Empresa Familiarmente Responsable). La reciente auditoría de seguimiento en EFR no solo valida nuestro compromiso con estos valores, sino que también nos impulsa a continuar mejorando y ampliando nuestras políticas de conciliación.

Además, somos plenamente conscientes de la importancia que tiene en la actualidad el entorno social. Queremos contribuir activamente con mejoras tanto dentro de nuestra organización como en el medio en el que llevamos a cabo nuestras actividades empresariales. Por esta razón, AENOR se compromete firmemente con el establecimiento y desarrollo de políticas que favorezcan la conciliación de la vida personal y familiar de sus empleados y empleadas.

Nuestro Equipo de Empresa Familiarmente responsable está constituido por cuatro 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 cinco 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 2024 es del 97%.
b. Plan de Compensación Flexible: al que pueden acceder todas las personas en España con carácter indefinido, permitiéndoles destinar una parte de la retribución bruta a adquisición de bienes y servicios, tales como seguros de salud, vales 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.) 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.

2 Flexibilidad espacial y temporal

En AENOR España existe Teletrabajo Mixto y Teletrabajo al 100% conforme al puesto desempeñado. En 2024, el 75.28% 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. Asimismo, contamos con flexibilidad horaria de entrada y de disfrute de vacaciones.

3 Medidas de apoyo a la familia

Las personas de AENOR podrán disfrutar de un permiso de maternidad o paternidad, con la posibilidad de acumular las vacaciones no utilizadas tras el periodo de permiso, facilitando así una reincorporación más flexible y adaptada a las necesidades familiares. Asimismo, con el propósito de celebrar el nacimiento de un nuevo miembro de la familia, AENOR enviará un detalle especial a los padres.

AENOR se compromete a ofrecer a sus empleados con coche de empresa la opción de escoger modelos adaptados a familias numerosas, priorizando vehículos que sean sostenibles y eficientes en consumo energético, alineándose con nuestros valores de responsabilidad ambiental.

Reconociendo la importancia de la educación y el desarrollo académico de los hijos de nuestros empleados, AENOR permite ausentarse temporalmente para asistir a actividades educativas como tutorías escolares, facilitando así una implicación activa en el progreso educativo de sus hijos.

Desarrollamos iniciativas que faciliten la conciliación entre la vida laboral y familiar, promoviendo un entorno de trabajo inclusivo y comprensivo, que se refleja en nuestra misión corporativa de integrar los valores familiares en nuestra cultura organizacional.

4 Desarrollo personal y profesional

- Acciones sociales: facilitamos la participación de nuestras personas en las acciones sociales.
- Planes de Carrera: creemos firmemente en el desarrollo de nuestras personas, proporcionando oportunidades para asistir a foros, jornadas, seminarios y conferencias vinculados a su actividad.
- Plan de formación anual: está diseñado para favorecer el desarrollo profesional y competencial de nuestras personas.
- Promoción interna: publicamos las vacantes en nuestra intranet, permitiendo que cualquier persona pueda postularse . Siempre que sea posible, se prioriza la contratación de personal interno sin discriminación alguna.
- Plan de on boarding (IntegrAENOR): asignamos a los nuevos compañeros/as un Tutor, como guía para sus primeros días. Además, organizamos sesiones de bienvenida en la que se les introduce a las aplicaciones informáticas de AENOR y se resuelven dudas.
- Comunidades del conocimiento: fomentamos la transferencia de conocimiento dentro de nuestras agrupaciones temáticas, creando un entorno de aprendizaje y colaboración continua.
- Sistema de Gestión del Desempeño (SGD): El SGD es un sistema objetivo que premia evaluar a nuestras personas en base a las competencias requeridas y a sus resultados. Esta medida se describe en el apartado 3.3 Igualdad.

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 que nuestras personas pueden consultar en la intranet corporativa.

Plan de Igualdad

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. Este Plan fue formalizado en su día por Corporación Confidere, SAU (antes, AENOR Internacional SAU).

Las empresas del Grupo comparten políticas en materia laboral y de recursos humanos, por lo que atendiendo a razones de eficacia y de sinergias en la negociación y evitar negociaciones superpuestas que den lugar a medidas dispares en respuesta a las mismas cuestiones, se considera conveniente la negociación y desarrollo de un único plan de igualdad de grupo.

Actualmente se está negociando el I Plan de Igualdad de Grupo AENOR, se ha creado una comisión negociadora paritaria entre la parte empresarial y la parte social en España.

- 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.

Asimismo, en nuestro compromiso con la igualdad de género:

- Tenemos previstas medidas de apoyo a las 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 **2024**, el **8**% de la plantilla ha estado en jornada reducida siendo el 1% hombres y el 7% mujeres respecto a la plantilla media total.
>
> En **2023**, el **9**% de la plantilla estuvo 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

Los principios que guían nuestra actuación en materia de Salud y Seguridad se recogen en la Política de Seguridad y Salud Laboral que incluye, 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 nuestros 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 dos Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales que asisten en la coordinación de actividades empresariales.

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

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. En 2024, se han reunido las Comisiones de Seguridad y Salud Laboral de Navarra - La Rioja, Bilbao, Barcelona, Sevilla, Zaragoza, Valencia, Murcia, A Coruña, Palma de Mallorca, Certificación y Confianza Cámara, AENOR Conocimiento, Madrid Sistemas de Inspección Avanzada y AENOR Laboratorio- Madrid.

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. En 2024 se han llevado a cabo las evaluaciones de riesgos de las sedes de Navarra - La Rioja, Zaragoza, Valencia, Murcia, A Coruña, Palma de Mallorca, Madrid Sistemas de Inspección Avanzada y AENOR Laboratorio- Madrid.

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 2024, dentro del objetivo de establecer la cultura preventiva, se han desarrollado las siguientes actividades:

- Formación: 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.
- Información en materia de PRL: se ha creado una ficha de información de riesgos en PRL por puesto de trabajo en el perfil de meta4 de cada persona trabajadora.
- Evaluación de Riesgos y Planificación de acciones preventivas: se ha comprobado la documentación recibida de las Sedes Internacionales y posterior actualización de la documentación en el apartado correspondiente de la intranet. Planificación de la Comisión de Seguridad y Salud de Sedes Internacionales.
- Plan de Emergencias: se ha actualizado la documentación de las Sedes en el apartado de la intranet.
- Gestión de los equipos de protección individual: asesoramiento en el tipo de equipo necesario para el puesto de trabajo.
- Vigilancia de la salud: durante el 2024 se han realizado reconocimientos médicos, además, seguimos realizando la campaña de vacunación de la gripe. Añadimos en los reconocimientos médicos dos determinaciones adicionales, como son la detección precoz del cáncer de colon y la determinación de Fe en sangre.

Un total de 901 horas de formación en Salud y Seguridad Laboral se impartieron en AENOR Global en 2023, de las cuales 796 fueron impartidas en España. Este número de horas se ha incrementado sensiblemente en 2024, pasando a un total de 1.697 horas de formación impartidas en AENOR Global, de las cuales, 1.552 horas fueron en España.

En aplicación de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos laborales, se imparte formación en PRL.

Personas formadas a nivel Gobal	
2023	2024
443	672

Para la formación obligatoria en Seguridad y Salud Laboral tenemos los siguientes cursos:

- CAPACITACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES DE NIVEL BÁSICO.
- CAPACITACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES DE NIVEL BÁSICO. TRABAJOS DE INSPECCIÓN AÉREA CON HELICÓPTEROS.
- CORSO INTERNO OBBLIGATORIO SULLA SICUREZZA.
- CURSO OBLIGATORIO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN ESPECÍFICO. RECICLAJE.
- CURSO OBLIGATORIO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN OFICINAS. RECICLAJE.
- CURSO OBLIGATORIO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL ESPECÍFICO.
- CURSO OBLIGATORIO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN OFICINAS.
- CURSO OBLIGATORIO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.
- CURSO TEÓRICO PRÁCTICO EN MANEJO DE EXTINTORES.
- EJERCICIO DE SIMULADOR DE EMERGENCIAS.
- PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y NORMAS DE ACTUACIÓN ANTE EMERGENCIAS.
- PREVENCIÓN DE RIESGOS EN PUESTOS DE LABORATORIO.
- PRIMEROS AUXILIOS.
- SEGURIDAD Y SALUD EN OFICINAS.
- SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN TELETRABAJO.

Entrega de EPIS: a lo largo de 2024 se ha hecho entrega de un total de 1.029 equipos de protección individual frente a los 500 equipos de protección individual y 900 mascarillas entregados en 2023.

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

CONTINGENCIAS PROFESIONALES Y CONTINGENCIAS COMUNES			2023 España		2024 España	
Tipos de accidente	Con baja**	M	5	83%	2	75%
		H	1	17%	1	25%
	Sin baja	M	3	50%	4	57%
		H	3	50%	3	43%
Índice de frecuencia*		M	2,91		0	
		H	0,00		1,42	
Índice de gravedad*		M	0,25		0	
		H	0,01		0	
Días/horas perdidas por accidente o enfermedad profesional		M	171 días		23 días	
			1.368 horas		184 horas	
		H	7 días		3 días	
			56 horas		24 horas	
Número de horas de absentismo por contingencias profesionales reportado por la Mutua		T	1.424 horas		208 horas	
Número de horas por absentismo por contingencias comunes reportado por la Mutua		T	43.736 horas		65.080 horas	

Nota: 2023 no se incluyen datos de Cámara Certificación y Confianza y entidades del Grupo Prysma.
En 2023 y 2024 no ha habido enfermedades profesionales.
Índice de frecuencia sin incluir accidente in itinere: nº de accidentes con baja/nº de horas trabajadas x 1.000.000.
*Índice de gravedad: nº jornadas laborales perdidos (acc. con baja+acc. In itinere) *1.000)/nº de horas de trabajo.*

*tasa de absentismo: Días de baja transcurridos año *100) / Σ(Días mes * Trabajadores afiliados mes (*) No se han perdido horas por este motivo fuera de España (Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional).*

**las bajas In Itinere no se tienen en cuenta para el cálculo del índice de frecuencia y el de gravedad.*
***Incluidos y 3 accidentes in itinere en 2023.*

Durante el 2024 se han registrado un total de 4 accidentes con baja, 3 de ellos son In Itinere. De los accidentes registrados todos son de carácter leve y dos son de mujeres y los otros dos de hombres.

Señalar que en septiembre de 2024 un trabajador del Servicio de Inspección Avanzada (SIA) sufrió un accidente mortal cuando inspeccionaba una línea eléctrica.

Horas trabajadas por género*	2023	2024
Mujeres	935.983	973.138
Hombres	788.996,50	796.490

**Los datos de horas trabajadas se han recalculado en 2023 con la plantilla promedio de AENOR en España, incluyendo Cámara Certificación y Confianza y entidades del Grupo Prysma.*

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 la organización es fundamental.

El Comité de Empresa de AENOR Confía 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. En cuanto a Corporación Confidere, su Comité de Empresa articula el dialogo social con las personas ubicadas en el centro de trabajo de Madrid.

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 ha mantenido dos reuniones tanto en 2023 como 2024.
- 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 tres 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 75,17% de la plantilla es de aplicación el Convenio Colectivo del sector Oficinas y Despachos que territorialmente corresponde y al 20.54% 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 **95.71%** del Grupo AENOR.

3.6. Formación y desarrollo

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*			2023 España	2023 Global	2024 España	2024 Global
Número de empleados formados	Administrativo	M	133	159	151	172
		H	25	34	26	42
		T	158	193	177	214
	Técnico	M	206	246	271	321
		H	192	234	269	310
		T	398	480	540	631
	Mando	M	81	99	93	108
		H	84	90	108	114
		T	165	189	201	222
	Directivo	M	8	10	12	16
		H	28	33	31	37
		T	36	43	43	53
	Totales	M	428	514	527	617
		H	329	391	434	503
		T	757	905	961	1.120

** No incluye Grupo PRYSMA en 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*			2023 España	2023 Global	2024 España	2024 Global
Número de horas formación de empleados	Administrativo	M	1.327	1.743	1.706	1.868
		H	174	209	278	326
		T	1.501	1.952	1.984	2.194
	Técnico	M	5.300	6.798	7.106	7.776
		H	5.038	5.407	7.230	7.542
		T	10.338	12.205	14.336	15.318
	Mando	M	2.005	2.132	2.816	2.951
		H	1.831	1.849	3.229	3.251
		T	3.836	3.981	6.045	6.202
	Directivo	M	105	108	302	323
		H	196	429	486	528
		T	301	537	788	851
	Totales	M	8.737	10.781	11.930	12.918
		H	7.239	7.894	11.223	11.647
		T	15.976	18.675	23.153	24.565

** No incluye Grupo PRYSMA en 2023.*

En 2024 se han incrementado en un 31,5% las horas de formación, registrándose un total de 24.565 horas de formación en 2024, frente a las 18.675 horas del 2023.

Entre las principales temáticas de la formación impartida a nuestras personas en 2024 destacan:

- Agroalimentario, consumo, y distribución.
- Construcción.
- Digitalización y tecnología.
- Gobierno corporativo.
- Salud, sanidad y prevención.
- Sostenibilidad social.
- Sostenibilidad ambiental.

Entre esas acciones hemos puesto a disposición de los empleados actividades informativas vinculadas con la salud y el bienestar de los empleados, como, por ejemplo: hábitos alimenticios saludables, hábitos de movilidad segura y eficiente, jornada sobre actividad física.

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:

- 13 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 donación fue realizada en febrero de 2025, por lo que no se efectuó aportación en el ejercicio 2024.

  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.

  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:

- 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 diciembre de 2024 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.

- 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. Actualmente, como hemos indicado anteriormente, se está negociando el I Plan de Igualdad del GRUPO AENOR.

- 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 67% de la plantilla global tiene una edad superior a 45 años.

- Las jornadas para atender necesidades personales y familiares (conciliación) se disfrutan por un 71,8% de mujeres.

- El 8% de la plantilla global disfruta de reducción de jornada, siendo el 7% mujeres.

INDICADORES IGUALDAD a cierre año		2023 España	2023 Global	2024 España	2024 Global
Mujeres en la plantilla		465	554	490	583
Mujeres en equipo directivo		14	18	12	17
Permisos maternales paternales	M	13	15	22	25
	H	11	11	17	17
	T	24	26	39	42
Reincorporados tras permisos			100%		100%
Personas con jornada reducida	M	69	69	58	58
	H	7	7	5	5
	T	76	76	63	63
Personas modalidad teletrabajo	M	407	0	441	0
	H	313	0	351	0
	T	720	0	792	0
Jornadas laborables para atención de necesidades personales y familiares (conciliación)	M	653	796	895	1.040
	H	257	291	351	363
	T	910	1.087	1.246	1.403

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

NACIONALIDADES GLOBAL	2023	2024
Brasileña	1	1
Chilena	21	27
China	1	1
Colombiana	0	3
Dominicana	8	8
Ecuatoriana	7	8
Española	846	866
Francesa	1	1
Italiana	12	14
Mejicana	44	45
Peruana	55	43
Portuguesa	15	18
Rumana	2	1
Salvadoreña	6	7
Venezolana	2	3
Argelia	0	1
Vietnam	0	1
Marroquí	0	1
Egipcio	0	1
Inglesa	0	1
Argentina	0	1
Totales	1.021	1.052

En relación con la diversidad en AENOR tenemos contratadas 13 personas con discapacidad en AENOR global en 2024.

OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD	2023 España	2023 Global	2024 España	2024 Global
Empleados con discapacidad	15	15	13	13

OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD		2023 España	2023 Global	2024 España	2024 Global
Diversidad generacional	<30	58	71	56	70
	30-50	481	595	408	519
	>50	324	355	422	463
Totales		863	1.021	886	1.052

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		2023 España	2023 Global	2024 España	2024 Global
Promociones	M	16	18	9	11
	H	11	11	6	6
	T	27	29	15	17
Cambios horizontales	M	2	2	6	6
	H	0	1	7	8
	T	2	3	13	14
Totales		29	32	28	31

El **64**% de las promociones han correspondido a mujeres en 2024 frente al 62% en 2023.

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 2024 contamos con 24 personas en prácticas frente a las 34 personas de 2023, de ellas el 25% fueron contratadas frente al 30% 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 2024 principalmente hemos trabajado con la Universidad Complutense de Madrid, La Universidad Rey Juan Carlos I, Campus AENOR, Universidad Villanueva, EAE Business School Madrid, CESIF, ... 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 2024 más del 67% de la plantilla global 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. 4 personas se han beneficiado de esta medida en 2024, frente a las 8 personas de 2023.

3.8.4. Sistema de Gestión del Desempeño

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

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

3.8.6. CEO Por la Diversidad

En 2024, 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.

CEO & LA DIVERSIDAD

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, como la Certificación de la Gestión de la Diversidad e Inclusión en la empresa, que abordan 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.

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 del 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 2024 fue retransmitida 100% en streaming, batiendo récords históricos en el índice de audiencia.

Nuestro CEO, Rafael García Meiro, clausuró la jornada de julio de 2024 haciendo hincapié en el concepto de “innovación” y en el significado que tiene para el futuro de AENOR.

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 desde 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 organizada en torno a 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.

4

Información sobre Compliance y Ética

4. Información sobre compliance y ética

El sistema de compliance de AENOR se desarrolla a partir de los principios que hilan con los valores corporativos de la Organización (Personas, Excelencia, Visión de Futuro, Orientación a resultados y Compromiso) recogidos en el Código Ético de Corporación Confidere SAU y sus Sociedades Participadas (en adelante, Código Ético de AENOR"). Este sistema tiene como objetivo alcanzar la misión de AENOR y cumplir con el propósito de la organización garantizando el cumplimiento de las normas, leyes, reglamentos y normativa interna. Pretendemos actuar cada día conforme a dichos principios y valores en nuestras relaciones con el conjunto de grupos de interés afectados por nuestra actividad, así como, para impulsar los valores ESG en las actuaciones de AENOR.

Nuestro compromiso con la gestión de la ética y la sostenibilidad se materializa en un árbol de políticas corporativas, normas y procedimientos internos.

- Normativa corporativa que establece las normas y principios fundamentales de organización y funcionamiento de la Organización y sus órganos de gobierno y que se desarrollan entre otros por los Estatutos de la Sociedad, las reglas de funcionamiento de la Comisión de Auditoría y de la Comisión de Gobierno Corporativo.
- Políticas y procedimientos de Compliance: que conforman el sistema de gestión de Compliance y 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. Entre ellos se encuentra, el Reglamento del Comité de Cumplimiento.

La normativa interna de cumplimiento, aprobada por el Consejo de Administración o según corresponda por Comités específicos, es de aplicación por todas las sociedades en las que somos accionistas mayoritarios o bien tenemos el control efectivo de ellas. Aspiramos a compartir estos estándares con todos nuestros empleados, así como con las personas y empresas relacionadas con nosotros, especialmente clientes y socios comerciales vinculados a nuestra actividad.

Durante el ejercicio 2024, AENOR ha continuado implementando y mejorando el Sistema de Compliance para dar respuesta a la nueva estructura del Grupo y de las distintas actividades desarrolladas por sus distintas sociedades, así como, para armonizar el nuevo marco regulatorio en materia de Sostenibilidad y Regulación en materia de Inteligencia Artificial, teniendo presente el contenido de la norma UNE 19601 Sistemas de gestión de compliance penal, los estándares internacionales como ISO 37001 Sistemas de gestión antisoborno y la norma ISO 42001 Tecnología de la información. Inteligencia artificial. Sistema de gestión, así como a través de la soluciones propias como del Índice de Buen gobierno corporativo.

4.1. Compliance

En AENOR, la ética y los negocios representan un binomio inseparable. El modelo de liderazgo responsable está planteado para permear un comportamiento ético a toda la organización, desde la alta dirección hasta cada uno de nuestros profesionales en todos los países que estamos presentes.

Selección de Políticas y Normas de AENOR relacionadas con la sostenibilidad

- Código Ético de Corporación Confidere SAU y sus Sociedades Participadas.
- Política de Compliance Penal.
- Manual de Compliance Penal.
- Política de Anticorrupción.
- Política de Medioambiente.
- Política de Regalos, Obsequios, Hospitalidades e Invitaciones.
- Política de Conflicto de interés.
- Política de Desconexión Digital.
- Política de Seguridad de la Información y de Protección de Datos Personales.
- Compromiso de la Dirección con la Igualdad.
- Plan de Igualdad de Grupo AENOR.
- Política Corporativa Seguridad y Salud Laboral de Grupo AENOR.
- Política de Inteligencia Artificial.

En línea con 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 independiente garantiza el cumplimiento de las leyes, normas y principios éticos de UNE, supervisando los sistemas de prevención de delitos y lucha contra el fraude de Asociación Española de Normalización y sus sociedades participadas. Asimismo, vela por la separación de funciones en la actividad de normalización y la de certificación. El Consejero Delegado de AENOR forma parte de este órgano.

En 2024, el objetivo principal de la Dirección de Cumplimiento Interno ha sido adecuar el programa de compliance a la nueva estructura societaria que entró en vigor el 1 de enero de 2024, lo que ha implicado una reflexión y actualización del programa de cumplimiento interno para poder gestionar los riesgos penales y de derecho de la competencia de la organización. A continuación, destacamos algunos de las acciones que se han llevado a cabo en este periodo se resumen en los siguientes:

1. Adaptación del Sistema de Gestión de Compliance a la nueva estructura societaria. Evaluamos las nuevas líneas de negocio que se han incorporado en el porfolio de servicios de AENOR, Servicios de Inspección Avanzada (SIA) y consultoría, así como, la actualización de las matrices de riesgos y se realiza la evaluación del riesgo con base en los cambios en las relaciones jerárquicas y en la gobernanza corporativa.

2. Revisión interna del sistema de compliance penal conforme a la Norma UNE 19601. De conformidad con la política de compliance penal de AENOR, se ha verificado por el área de Auditoría Interna de AENOR el sistema de gestión de compliance penal con el objetivo de garantizar la coherencia del sistema existente con la nueva estructura orgánica y la revisión de una parte de los controles internos.

3. Actualización y Creación de nuevas Políticas Corporativas. Incluir nuevas políticas o procedimientos que respondan a las dinámicas de la nueva estructura societaria y a los desafíos regulatorios existentes sobre materias como sostenibilidad e inteligencia artificial, así como, actualizar la normativa interna, en concreto, el Código Deontológico de AENOR y el programa de cumplimiento en materia de derecho de la competencia, para dar cobertura a las nuevas exigencias de la organización.

4.1.1. Compliance penal

Nuestro Código Ético fija los compromisos para la prevención de delitos y de lucha contra el fraude en AENOR, de igual forma promovemos siempre un comportamiento responsable y “Tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos.

Los detalles de este compromiso se integran, entre otros, por los siguientes documentos: el Reglamento que desarrolla el sistema de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude de Grupo UNE, el Reglamento para el funcionamiento de la CRC, el Reglamento del Comité de Cumplimiento Normativo de AENOR, Política de Compliance Penal, Política de Conflicto de Interés, Política de Regalos, Obsequios, Hospitalidades e Invitaciones.

Además, se ha puesto en marcha la adaptación del Sistema de Gestión de Compliance y el Marco Corporativo de AENOR, en lo que respecta tanto a compliance penal como a la normativa de protección de datos personales, a la legislación local de las entidades Filiales. Esta iniciativa no solo busca asegurar el pleno cumplimiento de las legislaciones locales, sino también establecer un sistema de gestión de compliance robusto y coherente en todas las filiales de AENOR.

El alcance global de este proyecto refleja la estrategia de AENOR de consolidar su compromiso con las mejores prácticas internacionales en materia de compliance.

AENOR promueve 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”.

El Comité de Cumplimiento de AENOR ha ejercido una función de supervisión activa sobre el sistema de gestión de cumplimiento, asegurando su eficacia y adecuación a los riesgos identificados, reuniéndose un total de dieciocho veces durante el presente ejercicio. A través de sus reuniones periódicas y sus informes a la alta dirección, el Comité ha garantizado el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias, así como el alineamiento de las actividades de la organización con los principios éticos y de buen gobierno. La labor del Comité ha sido fundamental para fortalecer la gobernanza en materia de cumplimiento.

En cuanto a la actualización del cuerpo normativo interno se ha realizado en este ejercicio la revisión del código deontológico para personal interno y colaboradores de actividad (externo). La revisión del código ha tenido en cuenta la reorganización societaria, las actividades de consultoría desarrolladas por la entidad AENOR Conocimiento y otras cuestiones requeridas por los distintos acreditadores, lo que se ha traducido en un código deontológico prácticamente nuevo por el volumen de elementos a integrar en el mismo.

Todos los documentos que forman parte del sistema de compliance se encuentran publicados y difundidos al personal interno de AENOR en nuestra intranet corporativa. De igual forma, el acceso a los distintos canales de comunicación (Regalos, Conflictos de Interés y Canal Ético de AENOR) se facilitan en la propia intranet corporativa. En consecuencia, las revisiones de las políticas y procedimientos se van subiendo a la intranet a medida que van siendo aprobadas con la oportuna comunicación en la sección principal.

4.1.2. Lucha contra la Corrupción, el Soborno y el Blanqueo de capitales

AENOR mantiene el firme compromiso suscrito con Pacto Mundial en general, y en materia de prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales en particular, se alinea con el Principio 10 de Pacto Mundial, mostrando el compromiso por “trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno”. AENOR está comprometido con la prevención del blanqueo de capitales provenientes de actividades delictivas o ilícitas.

Nuestras Políticas de Anticorrupción, Conflicto de Interés y Regalos, Obsequios, Invitaciones y Hospitalidades definen cómo prevenir, detectar y reportar cualquier acto de corrupción dentro de la organización. Además de estos documentos, se mantienen canales para la comunicación y aprobación de conflictos de interés y de regalos, obsequios, invitaciones y hospitalidades por el Comité de Cumplimiento, igualmente el Canal ético está habilitado para comunicar cualquier acto o sospecha en la que se desarrolle cualquier actividad ilícita existiendo una categoría específica para el blanqueo de capitales y la financiación al terrorismo.

Asimismo, estas políticas recogen que los actos de soborno están expresamente prohibidos; se incluyen el ofrecimiento o promesa, directa o indirecta, de cualquier tipo de ventaja impropia y 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.

Como parte de ese compromiso, hemos actualizado las cláusulas de compliance en nuestros modelos contractuales. Estas cláusulas prohíben expresamente cualquier forma de corrupción o soborno.

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. Diligencia debida de terceros

En AENOR nuestra gobernanza en la cadena de suministro se articula a través de una serie de procedimientos y normas.

En AENOR realizamos una selección de terceros apropiados y legítimos de acuerdo con unos criterios éticos, debiendo todos ellos firmar nuestro Código Ético y el Código deontológico de AENOR.

Durante este 2024 se ha ampliado el alcance del cuestionario de debida diligencia para proveedores en materia de compliance con el objetivo de conocer sus buenas prácticas, compromisos éticos y su no participación en actividades corruptas o ilegales.

En este cuestionario se evalúan a nuestros proveedores en materia de compliance, medioambiental, prevención de riesgos laborales, social y de derechos humanos y de gestión de calidad, así como, protección de datos y seguridad de la información.

4.1.4. Defensa de la competencia

Durante el pasado ejercicio 2023, AENOR realizó la actualización del programa de cumplimiento en materia de Derecho de la Competencia que se compone de los siguientes elementos:

1. Programa Derecho de la Competencia.

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

2. Manual de Inspecciones Sorpresa

- Protocolo de actuación para el personal de recepción en caso de inspecciones sorpresa en materia de competencia.
- Reglas de Oro Inspecciones Sorpresa.

En este año y reforzando nuestro compromiso con el cumplimiento de la legislación de defensa de la competencia, se ha continuado difundiendo el contenido obligatorio y sensible de esta materia, mediante formación específica, a determinados niveles de la organización cuyas posiciones pueden estar expuestas mayormente a estos riesgos.

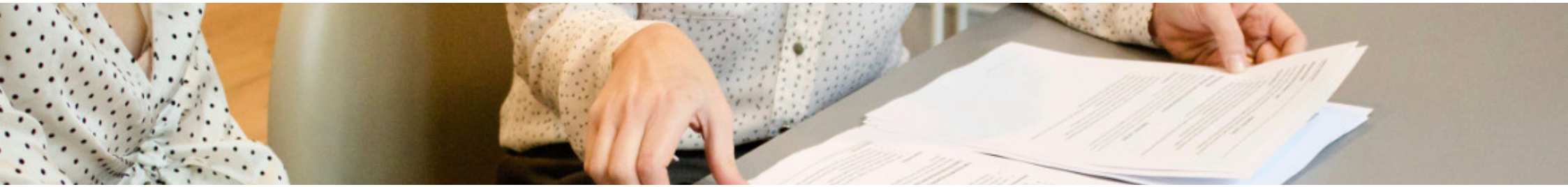
De igual forma, hemos realizado actualizaciones que han supuesto modificaciones en el Manual de Inspecciones Sorpresa, dirigidas a optimizar la actuación del equipo interno de AENOR. Estos documentos se han revisado y ajustado de acuerdo con la nueva estructura corporativa, adoptando una perspectiva que asegura la alineación de todas las delegaciones y entidades filiales de Grupo AENOR.

En este marco, resulta importante señalar el compromiso de AENOR con el cumplimiento de la legislación de defensa de la competencia y de que, 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 actuamos como un competidor más.

De la misma forma, las reuniones que mantenemos con clientes o entidades de sectoriales 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 2024 no se ha recibido ninguna demanda por prácticas anticompetitivas o desleales y tampoco se han impuesto sanciones de ningún tipo por dichas prácticas.



4.1.5. Seguridad de la información y Protección de datos personales

La digitalización constituye un pilar estratégico esencial en el plan que venimos implementando desde 2018, consolidando el compromiso de AENOR con la preservación y protección de la privacidad y los datos personales, al tiempo que se refuerza la seguridad de la información. En este marco, nos esforzamos por garantizar que los datos personales de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y demás contactos profesionales sean tratados en total conformidad con la normativa vigente, tanto en el ámbito europeo con el Reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y 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 se aplica de manera directa a todo el grupo empresarial, incluyendo todas sus sociedades, con el propósito de establecer los principios fundamentales de actuación en esta área. Además, contamos con un Comité de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales, cuya finalidad es proporcionar al Grupo empresarial un seguimiento y actualización constante respecto al cumplimiento de los estándares legales vigentes en la materia.

Adicionalmente, AENOR pone a disposición de las personas interesadas, entre otros medios de contacto, una dirección de correo electrónico para que puedan ejercer los diferentes derechos reconocidos por la legislación vigente, tales como los derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación u oposición al tratamiento de sus datos personales, según se detalla en la Política de Privacidad de AENOR. Asimismo, se cuenta con un buzón específico destinado a consultas relacionadas con Seguridad de la Información, que permite al equipo de seguridad atender directamente cualquier cuestión sobre esta materia.

Se han establecido 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, acuerdos de encargado del tratamiento, acuerdos de corresponsabilidad, etc.

Asimismo, como hemos comentando anteriormente, nuestros proveedores son sometidos a un proceso de evaluación previo que nos permite asegurar el cumplimiento de determinados requisitos garantizando de esta manera el cumplimiento de la normativa vigente en toda la cadena de suministro de los servicios.

Durante el año 2024, AENOR no ha registrado ninguna incidencia ni brecha de seguridad que haya afectado a datos personales. Todos los procedimientos para ejercer los derechos de los interesados/as han sido gestionados conforme a las regulaciones vigentes y dentro del plazo estipulado por la normativa aplicable. Asimismo, no se han recibido reclamaciones ni requerimientos por parte de la autoridad de control nacional, la Agencia Española de Protección de Datos.

No obstante lo anterior, en AENOR contamos con una póliza de seguros en materia de ciberseguridad que responde ante incidentes cibernéticos.

4.1.5.1. Política de Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información:

Se configura como la piedra angular del marco normativo interno respecto esta materia. Se encuentra desarrollada por diferentes documentos entre los que se pueden mencionar los 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.
- 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 durante los últimos años, 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.

4.1.5.2. Comité de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales

Este Comité cuenta con representación de varias áreas de la organización y tiene como principal objetivo 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 tiene la responsabilidad de establecer y actualizar los criterios para los procedimientos de evaluación de riesgos, así como de elaborar los correspondientes informes sobre los incidentes de seguridad que pudieran ocurrir, con el propósito de determinar si estos constituyen una brecha de seguridad que requiera la implementación de nuevas medidas de seguridad o la mejora 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 AENOR.

Durante el ejercicio 2024, el Comité se ha reunido en tres ocasiones, abordando entre otras materias, cuestiones relativas al uso de sistemas de inteligencia artificial.

4.1.5.3. 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 periódicamente realiza 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. A finales de 2024 se iniciaron las auditorías externas en diferentes sociedades del Grupo cuyo resultado satisfactorio se traslada a los correspondientes certificados, emitidos en 2025, que acreditan conformidad con la legislación vigente en la materia.

4.1.5.4. Política de Inteligencia Artificial AENOR

En este 2024, se ha aprobado la política de Inteligencia Artificial (IA) del Grupo AENOR, un hito clave que impulsa su transformación digital de forma responsable y sostenible. Esta política establece un marco ético y regulatorio para garantizar que el desarrollo y uso de sistemas de IA se alineen con los valores de innovación, ética y seguridad que guían a la organización.

Los principios esenciales para el desarrollo, implementación y/o uso de sistemas de IA según la política son:

1. Enfoque en el Ser Humano.
2. Equidad y No Discriminación.
3. Transparencia y Explicabilidad.
4. Seguridad de la información y Protección de Datos Personales.

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 y seguimos los marcos de referencia reconocidos en todo el mundo:

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Participantes del programa).
- Declaración de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Los principios de actuación y compromisos de AENOR se recogen principalmente en nuestro Código Ético, 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".*

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 y píldoras formativas que recuerdan la importancia de estos compromisos.

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

En el 2024 hemos aprobado la revisión del Protocolo de actuación en materia de acoso y violencia en el trabajo para garantizar la protección de los derechos fundamentales de las personas reconociendo la necesidad de prevenir conductas de acoso y violencia en el eterno laboral, imposibilitando su aparición y erradicando todo comportamiento que pudiera calificarse como acoso.

Su objetivo primordial no es sólo establecer medidas que prevengan la aparición del acoso, si no que el protocolo sea una garantía para su inexistencia.

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

- En el desarrollo de estos principios éticos, estos compromisos se refuerzan en el documento Principios de Actuación para el personal laboral y personal directivo de AENOR con independencia de su nivel jerárquico u ubicación geográfica o funcional.

- En cuanto al área de personas, la Política de selección de empleados, Plan de Igualdad, y el Compromiso de Igualdad de la Dirección de AENOR.

- Fieles a nuestro compromiso con los derechos humanos hemos incorporado esta cuestión al proceso de homologación de proveedores, en el cual se realizan preguntas en relación con el cumplimiento de los Derechos Humanos y cumplimiento de legislación.

Nuestros servicios 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. AENOR contribuye y acompaña a las organizaciones a integrar, reforzar y/o afianzar su acción en el ámbito de los Derechos Humanos. La totalidad nuestras soluciones se diseñan bajo la premisa del respeto a los derechos fundamentales.

Durante el ejercicio 2024, no se ha recibido a través del canal ético de AENOR ninguna comunicación o 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 online 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 Ético de AENOR, 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, reciben el conjunto de normativa interna básica de AENOR que deben conocer y adicionalmente suscriben el compromiso del cumplimiento de AENOR, destinado este último a guiar la conducta profesional conforme a los valores y principios éticos de AENOR y 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 cumplen con las políticas y procedimientos de la compañía y extienden esta práctica al resto de la organización.

Las principales formaciones del año han sido dirigidas a (i) concienciar sobre el cumplimiento de la legislación de defensa de la competencia y (ii) capacitar en materia de seguridad de la información y protección de datos personales con el fin de que los profesionales adopten las mejores prácticas en la actividad y conozcan los riesgos de la organización.

De igual forma, el equipo de comunicación de AENOR en colaboración con otras áreas implicadas, lanza a todos los profesionales de AENOR, a través de la intranet corporativa, campañas que sensibilizan sobre la importancia del medioambiente (reciclar, reducción de emisiones de CO2) aconsejan sobre las mejores prácticas físicas, sociales o en acciones particulares, de defensa de los derechos humanos (tolerancia, igualdad y respeto de los derechos LGTBIQ+).

4.4. Canal Ético

En el año 2023 AENOR adaptó el “Canal Ético de AENOR” y actualizó su documento de Pautas de Uso del Sistema Interno de Información de AENOR en respuesta a 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. 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. Durante el 2024 este elemento sigue siendo clave dentro del Modelo de Cumplimiento del Grupo ya que, persigue prevenir y detectar la comisión de delitos.

Difundimos el Canal a través de nuestra página web e intranet corporativas y, de forma particular, mediante los documentos contractuales que regulan nuestra relación comercial. Además, el uso de este Canal es formación necesaria y obligatoria para todos los nuevos empleados que ingresan a la organización.

En particular, con el objetivo de seguir facilitando la comunicación y promover la cultura de cumplimiento, se ha implementado una nueva funcionalidad en el Canal Ético de AENOR: el acceso a través de un Código QR. Con esta medida, pretendemos que cualquier miembro de AENOR que lo desee pueda, de manera más rápida y sencilla, pueda escanear el código QR desde cualquiera de sus dispositivos móviles para que le redirija directamente al formulario de comunicaciones. Esta mejora refuerza nuestra cultura de integridad y nuestro firme propósito de mantener un entorno de trabajo ético y seguro para todos.

Durante el año 2024 se ha recibido un total de siete comunicaciones a través del Canal Ético de AENOR, todas ellas han sido investigadas y cerradas en 2024. Fundamentalmente, las temáticas de las comunicaciones recibida ha sido relativa a cuestiones laborales, potenciales conflicto de interés e incumplimientos del código ético.

En respuesta a los casos probados, se adoptaron medidas disciplinarias de distinto alcance y se realizaron refuerzos formativos, acciones de sensibilización y se revisaron procesos y controles.

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 2024 es de 17.482,90 euros, tales donaciones se han distribuido entre la Fundación CRE100DO, INSPIRING GIRLS, EXECYL, INTERMON OXFAM, NOVIA SALCEDO, MUJERES DIRECTIVAS y CEO POR LA DIVERSIDAD.

5

Compromiso con la Sociedad

5. Compromiso con la Sociedad

5.1. Compromiso con el desarrollo local

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

Jugamos un papel fundamental en la sociedad al identificar y corregir las brechas de competitividad del tejido económico de las organizaciones de las que formamos parte. Estas brechas van de las relativas a la calidad y la industria, hasta las actuales sobre digitalización y comportamiento ético, pasando por exportación, sostenibilidad o innovación en los mercados.

En concreto, hemos contribuido con estos compromisos de la siguiente manera:

1. Al mejorar la competitividad de las empresas, se promueve el crecimiento económico, la creación de empleo y la generación de riqueza.
2. Al enfocarse en la calidad, la ética y la sostenibilidad, las empresas contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas y a construir un entorno más justo y sostenible.
3. Al gobernar las mejoras prácticas en la digitalización e innovación, las empresas impulsan el avance tecnológico, lo que se traduce en nuevas herramientas y soluciones para la sociedad.
4. Las empresas que asumen compromisos con la sociedad y actúan de manera responsable fortalecen su reputación y generan confianza en sus grupos de interés.

5.2. Colaboracion con asociaciones y entidades

Somos miembros de asociaciones y fundaciones que nos permiten identificar las brechas de competitividad existentes y buscar soluciones para superarlas. Además, 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.

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

En 2024 hemos mantenido los acuerdos de colaboración previamente formalizados entre AENOR y asociaciones como AECIM, ANFALUM, AFME, SERCOBE, AFEC, AFBEL, ANFEL, FEDA, etc., si bien, se han alcanzado nuevos acuerdos estratégicos que contribuirán a la realización de determinados proyectos en beneficio del desarrollo local, en particular mencionamos:

A. El acuerdo entre **AENOR** y **Aranzadi LA LEY** para impulsar la calidad operativa de las empresas. Esta alianza con Aranzadi LA LEY se desarrolla a largo plazo para la realización de proyectos conjuntos de difusión de contenidos especializados, formación y desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas que faciliten a las empresas españolas ser más eficientes y mejorar la calidad de sus procesos.
B. El acuerdo entre **AENOR** y **Microsoft** para promover la innovación en diversos sectores mediante la implementación de la Inteligencia Artificial generativa en las soluciones ofrecidas por AENOR, sino también, para trabajar conjuntamente en el desarrollo de una certificación AENOR para la gestión Ética y Responsable de la IA, basada en estándares (como ISO/IEC 42001:2023 Sistema de gestión de la IA, ISO/IEC TR 24368:2022. Aspectos Sociales y Éticos en la IA) y en tecnología de Microsoft, alineada con la regulación Europea (EU Artificial Intelligence Act). Asimismo, Asimismo, el acuerdo facilitará la digitalización de las empresas del Grupo AENOR, aportando mayor valor a nuestros clientes.
C. El acuerdo entre **AENOR y la Asociación Nacional de Empresas de Rehabilitación y Reforma (ANERR)** para promover la certificación de Rehabilitación Sostenible de Edificios.

Asimismo, AENOR tiene acuerdos con asociaciones especializadas en Gobernanza y Compliance como **ASCOM y CUMPLEN**, 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 en los diversos entornos globales en lo que estamos presentes, destinadas al desarrollo local, podemos resaltar las siguientes:

- MINISTERIO DE ENERGÍA (CHILE): Acciones conjuntas para la difusión de la certificación ISO 50001.
- SOCIEDAD DE FOMENTO FABIL-SOFOFA: Apoyo técnico en el proyecto de ecoetiquetado, SEGUNDA ETAPA.
- INSTITUTO NACIONAL DE NORMALICACIÓN, INN: Participación mesa técnica en el Proyecto de norma NCh3852 – Huella del Agua.
- CÁMARA ESPAÑOLA DE COMERCIO EN CHILE-CAMACOES Participación en Mesa Técnica de Sostenibilidad. Acciones de difusión de equidad de género para socios.
- Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género- SERNAMEG: Renovación de convenio para la difusión y desarrollo de sistemas de gestión de igualdad y equidad de género.
- CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN: acciones de difusión conjunta para la certificación BIM ISO 19650.
- ALIANZA CHILE CIBERSEGURIDAD: Membresía reforzando la evaluación de conformidad en el ecosistema TICs.

5.3. Alianzas

En AENOR fortalecemos el compromiso con los criterios ESG 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
Confederación de Empresarios de Málaga (CEM)	Programa “Transformación a una cultura digital en pymes”	Firmante

5.3.1. Alianzas y colaboraciones Campus AENOR

En España mantenemos 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.

También colaboramos con la CEOE en los programas de Transformación Sostenible y el programa PROGRESA CEOE y ESADE Edición Latinoamérica, para el impulso del liderazgo femenino en esta región.

En 2024 se han mantenido colaboraciones en el ámbito Universitario, enfocadas a fomentar y promover la difusión del conocimiento en gestión ambiental con la Universidad de Extremadura y se han firmado convenios de colaboración con las siguientes asociaciones:

- ASEPAL – Asociación de Empresas de Equipos e Protección Individual.
- AEDICI – Asociación Española de Ingenierías e Ingenieros Consultores de Instalaciones.
- ACTECIR – Asociación Catalana de Técnicos en Energía, Climatización y Refrigeración.
- PANASEF – Asociación Nacional de Servicios Funerarios.

Asimismo, hemos participado en el Programa Futuras Consejeras impartido por ESADE Executive Education y organizado por CEOE Campus, a través de un encuentro con nuestra Directora de AENOR Conocimiento y Consejero Delegado que abordaron asuntos relacionados con el Buen Gobierno Corporativo, poniendo en valor el talento femenino en las empresas a todos los niveles y la valiosa aportación a los Consejos de Administración. 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.

5.3.2. Otras colaboraciones

AENOR viene impulsando el desarrollo de reuniones entre grupos de expertos, que denominamos Think Tanks, como por ejemplo del sector del compliance y la digitalización, con el objetivo de analizar e invitar a la reflexión, investigación y el pensamiento crítico..

El Think Tank desarrollado en compliance se resume en las tres jornadas de encuentros que tuvieron lugar en el 2024 con la participación de empresas líderes de diferentes sectores: Grupo ACS, KPMG, Morningstar DBRS, Azora, AltamarCAM Partners, Indosuez Wealth Management, Fortuny Legal, Pascual, Redeia, Tecnicas Reunidas, Gestamp así como la participación de AENOR con nuestro CEO y la Manager de Soluciones de ESG.

AENOR también impulsó el desarrollo de reuniones entre grupos de expertos con la intención de recoger insights enfocados en: La confianza y los valores en la era digital por las organizaciones participantes, públicas y privadas, representantes del ámbito tecnológico y de la ciberseguridad o líderes de las industrias del transporte, los seguros y las telecomunicaciones.

Los encuentros han contado con charlas a cargo de expertos de diferentes ámbitos, desde la consultoría a las big tech; EY, IBM, Microsoft & Telefonica, así como de breakout groups de discusión individual donde participaron; Mapfre, ALSA, INCIBE, Telefonica, AENOR con nuestro CEO y el Director de Industria y TIC en un espacio final de puesta en común de conclusiones.

Dichas conclusiones, así como los casos de negocio reales, reflexiones y consejos compartidos por los miembros del think tank quedarán reflejados en un whitepaper en el primer trimestre del 2025, en coordinación con el MIT Technology Review. El propósito de estas iniciativas es dar recorrido y difusión al presente y futuro del compliance en nuestro país, y a la inteligencia empresarial construida a través de este diálogo, para subrayar las oportunidades y precauciones que han de tener en cuenta las organizaciones a la hora de adoptar las nuevas herramientas tecnológicas a su alcance.

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 OXFAM INTERMON

En 2024, continuamos promoviendo la solidaridad de nuestro personal con diferentes causas. Parte del personal de AENOR participó en la OXFAM INTERMON TRAILWALKER, una carrera con un objetivo solidario. El acontecimiento tuvo lugar los el 6 y 7 de abril en Gerona, y la finalidad fue recaudar fondos para luchar contra la desigualdad que provoca la crisis climática.

Se trata de una carrera deportiva y solidaria formada por equipos, y consiste en recorrer 100 km en 32 horas, 55 km en 16 horas, o 10 km en 4 horas. AENOR sufragó el coste de un equipo y el personal de AENOR sufragó otro, con esta participación pudimos acercar agua a más de 30 familias.

Con estos donativos ayudamos a responder a emergencias humanitarias causadas por el cambio climático como inundaciones o sequías. Como todos sabemos, el cambio climático está cambiando la vida de millones de personas debido a desastres naturales como sequías, inundaciones, tornados y huracanes. La falta de acceso al agua potable hace que millones de personas vivan en la pobreza y que miles de mujeres y niñas tengan que caminar cada día muchos kilómetros para ir a buscar agua.

5.4.2. Solidaridad con los afectados por la DANA

El pasado 30 de octubre de 2024 la DANA provocó inundaciones nunca vistas en distintos puntos de Castilla la Mancha, Andalucía y, especialmente, Valencia. Más de doscientas personas perdieron la vida convirtiéndose en uno de los episodios recientes más negros de la historia de nuestro país. Desde AENOR promovimos un reto solidario de la mano de CRUZ ROJA para colaborar y ayudar a las víctimas de esta tragedia.

Tal reto consistió en habilitar un número de cuenta donde todo el personal de AENOR pudiera aportar sus donativos hasta el 20 de noviembre de 2024. La cantidad total recaudada ascendió a 6.970 €, además AENOR sumó un total de 3.000 mascarillas y vacunas para proteger a los voluntarios desplazados a las zonas afectadas.

Además, conocedores del perjuicio que supuso para el personal de AENOR en la zona afectada, se aplicó el siguiente paquete de medidas:

- Ayuda económica directa a las personas de AENOR afectadas.
- Adelanto de la paga extra para todas las personas de la sede de Valencia.

5.4.3. Colaboración con INSPIRING GIRLS

En 2024 hemos seguido trabajando de la mano de Inspiring Girls para juntos/as construir un futuro en el que se logre una sociedad más equitativa.

La iniciativa Inspiring Girls está focalizada en aumentar la ambición profesional de las niñas, así como sus expectativas laborales, sobre todo en sectores menos feminizados como los STEM. Se trata de poner en contacto a niñas en edad escolar con mujeres profesionales de todos los sectores, que les sirvan de ejemplo y referente, ayudándolas a visibilizar la amplia variedad de profesiones y trabajos que existen sin que el género suponga ninguna limitación.

En AENOR e INSPIRING GIRLS buscamos:

- Poner en contacto a todas las niñas con mujeres role model para mostrarles la gran variedad de salidas profesionales, carreras, trabajos y posibilidades.
- Aumentar sus expectativas profesionales e inspirarles para que apunten alto, superando estereotipos y etiquetas.
- Reforzar su confianza y autoestima.

En 2024 las trabajadoras de AENOR han colaborado en cinco charlas voluntarias en centros educativos.

5.5. Cadena de suministro

En AENOR contamos con una Política General de Compras y Prestación de Servicios. Esta política se desarrolla a través de un procedimiento de compras específico que incluye criterios para la evaluación de nuestros proveedores y el seguimiento de incidencias. Exigimos que nuestros colaboradores que prestan servicios se adhieran y cumplan con nuestros Códigos Ético y Deontológico, así como con los estándares relacionados con compliance penal, derechos humanos y laborales, salud y seguridad laboral, y respeto al medio ambiente.

De acuerdo con nuestros procedimientos, los datos de los proveedores se registran en la plataforma de gestión de proveedores, que emite periódicamente una lista de los proveedores homologados, a los cuales se debe recurrir en primera instancia en caso de necesidad de subcontratación de servicios.

Realizamos 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 anteriormente.

Nuestro Código ético, de carácter vinculante, establece las normas y principios que rigen la conducta profesional de nuestra cadena de suministro.

Nuestra cadena de suministro incluye a colaboradores que prestan servicios de evaluación de conformidad, a laboratorios, a formadores y a consultores 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.

Durante el ejercicio 2024 hemos ampliado el alcance del cuestionario de diligencia debida para proveedores, con el objetivo de garantizar que todos nuestros proveedores se alineen con nuestros estándares éticos y de seguridad para conocer sus mejores prácticas antes entablar relaciones comerciales.

Para ello, disponemos de una herramienta que nos permitirá asegurar que toda nuestra cadena de proveedores responde y cumple con unos estándares mínimos de ética empresarial y seguridad, así como, reunir las evidencias necesarias de ese cumplimiento. De igual forma, este cuestionario nos permite que los proveedores que no cumplen con los criterios mínimos dispongan de un plan de medidas correctivas para contratar con AENOR.

5.6. Clientes

Una de nuestras principales competencias es el enfoque al cliente, que se sitúa en el centro de todas nuestras acciones y refleja nuestros valores de cercanía, confianza y colaboración, entre otros. Realizamos todo ello asegurando la calidad en los servicios prestados y atendiendo a sus necesidades con rigor, profesionalidad y visión de futuro. Además, nuestros servicios ayudan a nuestros clientes a demostrar que sus productos y servicios garantizan la seguridad y salud de los consumidores.

Para respaldar nuestro propósito como organización y ayudar a nuestros clientes a identificar y superar las brechas de competitividad, nos apoyamos en las acreditaciones, que impulsan el reconocimiento de nuestros clientes en la sociedad. Al elegirnos como su partner, nuestros clientes se aseguran, entre otras cosas a (i) fortalecer su reputación (ii) aumentar su competitividad (iii) generar confianza y (iv) acceder a nuevos mercados.

AENOR cuenta con un portafolio de acreditaciones que abarcan nuestras principales áreas de servicio. Estas acreditaciones son el resultado de un riguroso proceso de evaluación y auditoría, y nos comprometen a mantener los más altos estándares de calidad en todas nuestras operaciones.

Más allá de un requisito, un valor.

Para nosotros, las acreditaciones no son solo un requisito, sino un valor fundamental que guía nuestra actuación. Nos esforzamos por superar las expectativas de nuestros clientes y ofrecer soluciones que les permitan alcanzar sus objetivos de negocio.

A lo largo del año 2024 hemos mantenido más de 230 acreditaciones, reconocimientos y autorizaciones en actividades desarrolladas en la unidad estratégica de negocio de evaluación de la conformidad. Estos reconocimientos han sido concedidos por más de 40 organismos externos (10 de ellos organismos nacionales de acreditación, propietarios de esquemas y organismos competentes nacionales e internacionales), para ello en 2024 se han superado cerca de 330 jornadas de auditoría externa.

Adicionalmente se han realizado en torno a 25 jornadas de auditoría interna en los diferentes servicios y sedes a lo largo de 2024.

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.

En cuanto a la agrupación de evaluación de la conformidad se han realizado más de 70.000 jornadas a nuestros clientes en 2024 y se han inspeccionado más de 22.000 Km por nuestros servicios de inspección avanzada.

Cabe destacar la modificación del proceso de satisfacción de nuestros clientes en el que estamos actualmente involucrados que comenzó en 2022 y continuará en próximos años. Esta nueva metodología permitirá tener una visión más amplia y tratar adecuadamente las respuestas de nuestros clientes.

Durante el 2024 se ha realizado un proceso de unificación de criterios mediante la homogenización de las encuestas en los diferentes negocios lo que ha permitido obtener indicadores clave como el de promoción de nuestros servicios por parte de nuestros clientes (NPS) o el de satisfacción general (CSAT) entre las distintas sociedades, negocios, países, u otras variables, y a su vez, facilitar el proceso para los clientes.

Indicador agregado	2024
NPS	60,3
CSAT	89,6

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.

En 2024, CAMPUS AENOR ha impartido un total de 1519 cursos y ha formado a 19.556 alumnos, evaluándose 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 2023. Al ser un servicio directo al consumidor final (B2C) se reporta de manera independiente.

Año	Puntuación
2023	4,5
2024	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 2024 las reclamaciones de clientes han disminuido con respecto al 2023.

Reclamaciones de clientes	Número
2023	22
2024	19

Todas las reclamaciones del 2024 son referidas principalmente a procesos relacionados con la prestación de servicios dentro del ámbito de evaluación de la conformidad. Las 19 reclamaciones registradas han sido atendidas y 17 fueron cerradas durante el año natural excepto 3 que se cerraron en el primer trimestre del año 2025.

Además, como organismo de evaluación de la conformidad, AENOR Confía está obligada 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 a nuestros clientes.

Reclamaciones de terceros	Número
2023	55
2024	64

Respecto de las reclamaciones del 2024, 64 han sido atendidas y 58 fueron cerradas en dicho ejercicio, quedan 6 pendientes de cierre hasta que se verifiquen en auditoría.

6

Información financiera

6. Información Financiera y Fiscal

6.1. Ingresos

Los ingresos del Grupo AENOR han crecido un 5,9% en 2024 (122,6 millones de euros) respecto del ejercicio 2023 (115,9 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 y transformación de negocio.

6.2. Beneficios obtenidos por países

Resultados consolidados: El resultado consolidado antes de impuestos en 2024 ascendió a 2.194.887 euros respecto del ejercicio 2023 que fue 1.649.661 euros. El resultado neto de explotación mejora principalmente por la mejora de los márgenes de operación, la optimización de los gastos fijos y por la mejora de los resultados de las filiales internacionales, especialmente por la aportación de China al resultado como consecuencia del crecimiento de su cifra de negocio.

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	2024
Sociedades españolas	(15.593) €	341.088 €
Sociedades extranjeras	557.222 €	455.414 €
Total gasto/(ingreso)	541.629 €	796.502 €

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

Durante el 2024, AENOR ha sido beneficiaria de subvenciones públicas otorgadas por Función Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE) por un importe total de 69.376,02 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 febrero de 2022 comenzó la invasión de Rusia a Ucrania, dando lugar a una guerra entre ambos países y en 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 prejuicio de ello, dada la incertidumbre y volatibilidad 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 realizado 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 de la actividad de AENOR con la Sostenibilidad

7. Contribución de la actividad de AENOR a la Sostenibilidad

AENOR trabaja de forma integrada y holística con la organización del cliente convirtiéndose en la pieza clave para obtener los mejores resultados y transformar a las organizaciones como referentes en el ESG.

7.1. Compromiso de AENOR en el medio ambiente

Para AENOR la sostenibilidad ambiental se centra en la gestión responsable de los recursos naturales, la integración del modelo de economía circular y la minimización del impacto ambiental de las actividades empresariales.

Con nuestras soluciones de evaluación de la conformidad, transformación del negocio, formación y distribución de estándares, contribuimos a la protección del medio ambiente y reducir las emisiones y minimizar el consumo de recursos naturales.

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

PRINCIPALES PLATAFORMAS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	SOLUCIONES DESTACADAS
• Renovar el compromiso de sostenibilidad • Descarbonizar la actividad empresarial • Emplear residuos como recursos • Financiar con responsabilidad • Circularizar los plásticos	• Compras sostenibles • CAEs Certificados de Ahorro Energético • Huella CARBONO/Economía Circular

En transferencia del conocimiento, AENOR ofrece un conjunto de soluciones como proyectos de transformación y mejora organizacional, Campus AENOR, proyectos internacionales y servicios de distribución y de contenidos normativos que ayudan a la consecución de los objetivos medioambientales de las organizaciones.

Bajo la Agrupación “Sostenibilidad Ambiental” se certifican sistemas generales de gestión ambiental ISO 14001, EMAS, gestión de los recursos naturales, FSC, descarbonización, residuo cero, ecodiseño, gestión energética, declaraciones ambientales de producto, contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, etc. Estas soluciones están desarrolladas en las siguientes secciones:

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

De igual forma, desde la perspectiva de transformación al negocio y bajo la integración en las organizaciones desarrollamos proyectos que mejoran y fortalecen los procesos internos de estas para conseguir resultados que posicionen a las empresas como referentes en medio ambiente en las siguientes secciones:

- Cambio climático.
- Economía Circular.
- Taxonomía Verde Europea.
- Eficiencia energética.
- Gestión de recursos naturales.

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.

7.1.1. Plataforma de Confianza "Descarbonizar la actividad empresarial"

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

En evaluación de la conformidad ha desarrollado certificaciones que acreditan el compromiso con el cambio climático, minimizando el impacto y gestionando mejor los recursos en sus actividades o productos. Algunas soluciones se enfocan en verificar cada etapa de la gestión del carbono: CO2 calculado, CO2 reducido, CO2 compensado y carbono neutro.

Con estas certificaciones las organizaciones garantizan su compromiso voluntario por reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, colaborando con otras organizaciones en la lucha contra el cambio climático.

Con el objetivo de valorizar los ahorros energéticos y promover la inversión eficiente de la energía surgen los Certificados de Ahorros Energéticos (CAE) que garantizan y cuantifican la reducción en consumo energético conseguida por unas determinadas actuaciones en materia de eficiencia energética implantadas por consumidores. Esto permite a comercializadoras, operadores de petróleo y gas licuado al por mayor dar cumplimiento a sus obligaciones de ahorro energético mediante la presentación de un Certificado de Ahorro Energético (CAE) verificado por una entidad acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), como es el caso de AENOR.

Además, la verificación de certificados de ahorro energético ofrece la oportunidad a los consumidores de beneficiarse económicamente de las medidas de ahorro y eficiencia energética implantadas, tanto por la rebaja de los costes de energía, como por la rentabilización de los ahorros energéticos conseguidos.

Dentro del área de transferencia del conocimiento, con nuestra actividad de transformación de negocio ayudamos a ser más eficientes y reducir la cantidad de energía requerida, maximizando los recursos de las organizaciones a través de planes de eficiencia energética entre otros.

7.1.2. Plataforma de Confianza ·Emplear Residuos como recursos

La economía circular es el modelo económico sostenible que busca reducir la huella ecológica fomentando acciones como el reciclaje y la reutilización de los productos, maximizando los recursos disponibles para que éstos permanezcan el mayor tiempo posible en el ciclo productivo.

AENOR, ayuda mediante soluciones integrales de evaluación de la conformidad y transferencia del conocimiento, a las organizaciones a optimizar sus consumos y minimizar la generación de residuos a lo largo de todo el ciclo de vida de sus productos y/o servicios.

Además, hemos desarrollado el modelo de gestión de la estrategia de economía circular facilitando a las organizaciones una referencia para determinar la relevancia de los aspectos sobre la economía circular a abordar, permitiendo así emprender el camino, estableciendo objetivos reales y determinar a qué principios internacionales de economía circular se contribuye.

7.1.3. 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.

7.1.4. Servicios de Inspección Avanzada

Los servicios de inspección avanzada de AENOR realizan inspecciones para el mantenimiento, supervisión y control de grandes infraestructuras de líneas eléctricas, ferrocarril, carreteras, construcción, minería, etc., así como estudio y gestión de vegetación. 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.
- Estudios de vegetación: Identificación de la vegetación a nivel individuo, estudios de crecimiento y modelización.

7.1.5. Formación: 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.

7.1.6. Servicios y Distribución de Contenidos Normativos

- 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.

7.1.7. Marca AENOR N

La marca AENOR N es un símbolo otorgado por AENOR, como entidad independiente y líder en certificación, reconocido y valorada 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 asegura a las empresas y consumidores de forma objetiva, que responde a los requisitos de calidad y seguridad establecidos en las normas aplicables a cada producto. Es complementaria al obligatorio marcado CE para los productos sujetos a Directivas o Reglamentos europeos, por lo que supone una garantía especialmente valiosa para el cliente o usuario final en los casos de productos no sujetos a dicho marcado CE.

Para certificar cada producto, AENOR desarrolla un sistema particular de certificación en el cual se indican los requisitos a cumplir por los productos: las normas y especificaciones técnicas, los procedimientos de certificación y las particularidades aplicables a cada uno.

7.1.8. Marca AENOR N S

La Marca N Sostenible de AENOR, evolución natural de la Marca N, elevada a la sostenibilidad, toma como base la certificación Marca AENOR N que solicitan las empresas de manera voluntaria, la Marca AENOR N Sostenible añade a estos requisitos los criterios de sostenibilidad europeos Level(s) de sostenibilidad en el edificio.

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.

PRINCIPALES PLATAFORMAS DE CONSTRUCCIÓN E INDUSTRIA	SOLUCIONES DESTACADAS
• Diferenciar la construcción sostenible • Digitalizar la construcción • Construir responsablemente	• Edificio Sostenible/Reforma Sostenible • BIM • Marca AENOR N - Marca AENOR NS

7.1.9. Edificio Sostenible

Para AENOR, el sector de la construcción e industria debe garantizar la calidad, seguridad y sostenibilidad de las obras y de los materiales que en estas se incorporan. Somos referentes en la certificación de organizaciones que diseñan construyen y gestionan obras, así como, de las que fabrican productos para la construcción. Además de sistemas de gestión de calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo abordamos la certificación de edificios y reformas, de la transformación digital del sector y su apuesta innovadora en nuevas técnicas de construcción industrializadas que mejoran la eficiencia de los procesos a la vez que minimizan la generación de residuos, reafirmando así nuestro compromiso con la sociedad y la mejora continua en el sector.

La certificación de edificio sostenible incluye un aspecto medioambiental, social y de buen gobierno, y se mide en cada fase del proyecto por separado. Esta certificación genera confianza entre la ciudadanía, administraciones públicas e inversores.

Este sello asegura la calidad y seguridad de los materiales de construcción destacando productos y procesos certificados por las Marcas AENOR N y la Marca AENOR N Sostenible, basados en criterios de sostenibilidad europeos Level(s).

Los Certificados AENOR de Rehabilitación Sostenible y Reforma Sostenible evalúan las exigencias que el Real Decreto 853/2021, de 5 de octubre, establece a los programas de rehabilitación para que las actuaciones tengan acceso a las ayudas que desde los Fondos Next Generation EU se establecieron para la regeneración del parque de viviendas.

7.1.10. Plataforma de Confianza "Comprometer Responsablemente toda la Cadena de Valor:" Certificación de Compras Sostenibles.

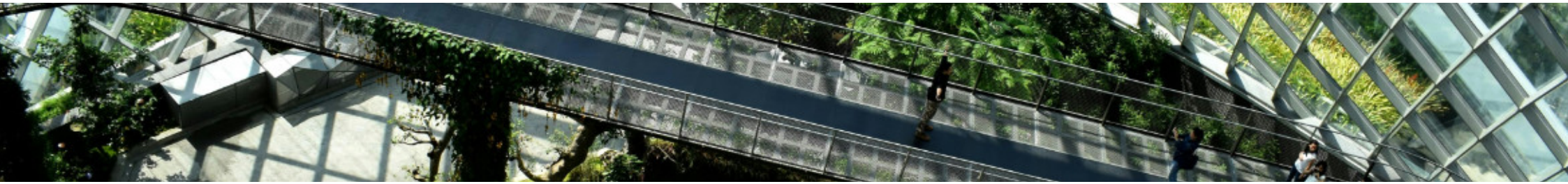
Las compras sostenibles se consideran una tendencia enmarcada en la sostenibilidad global de las organizaciones. Para poder dar respuesta a esta necesidad, es necesario contemplar este concepto desde un enfoque 360º; esto es, que incluya aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno que abarquen toda la propuesta de valor de un producto o servicio.

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 ESG (compromiso ambiental, social y de buen gobierno) de las empresas.

Desde el área de transferencia del conocimiento AENOR también acompaña a las organizaciones a través de:

- Proyectos de transformación al negocio y en la mejora de sus procesos con la gestión de compras sostenibles, evaluación de riesgos sociales en la cadena de suministro, elaboración de Código de Conducta para proveedores entre otros.
- Curso: Gestión de Compras Sostenible.
- Norma: UNE-ISO 20400:2017 Compras sostenibles.



7.1.11. 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.

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.

Desde el área de formación, en este 2024hemos continuado impartiendo 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.

7.1.12. Cambio Climático

AENOR cuenta con una amplia gama de certificaciones relacionadas con la preservación del medio ambiente, la gestión del carbono y las acciones de mitigación del cambio climático, tanto certificaciones basadas en normas ISO como certificaciones de los mercados voluntario y regulado del carbono.

AENOR apoya a las organizaciones en su transición hacia una economía baja en carbono mediante la redefinición de su estrategia.

Mas de 800 proyectos de carbono han sido validados o verificados por AENOR.

Las soluciones integrales de AENOR al cambio climático centradas en la reducción de emisiones y adaptación a los impactos climáticos aportan beneficios económicos, sociales y medioambientales a las organizaciones, así como al entorno que les rodea.

Realizamos proyectos de consultoría en:

- Identificación y Análisis de Riesgos climáticos y oportunidades.
- Definición de estrategias Net Zero Emissions.
- Asesoramiento en los mercados de carbono y Políticas de Compensación y Neutralidad.
- Estrategias de mitigación y Adaptación al Cambio Climático.
- Reporting de cambio climático.
- Proyectos Verified Carbon Standard (VCS).
- Gold Standard Voluntary Emission Reductions.
- Proyectos de mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL).
- Forest Carbon Partnership Facility (FCPF).
- Proyectos Sustainable Development Verified Impact Standard (SDVISta).

7.1.13. Seguridad alimentaria

Para AENOR, hablar de alimentación es sinónimo de garantizar la seguridad, la calidad y sostenibilidad de los productos en las empresas que forman parte del sistema agroalimentario conectando con los valores de la sociedad.

Nuestro amplio catálogo de soluciones garantiza el cumplimiento de los estándares de seguridad alimentaria y el excelente nivel de calidad distintos agentes de la cadena alimentaria. Esto incluye sistemas de seguridad alimentaria, así como la implementación de prácticas de bien estar animal y producción sostenible. Ponemos el foco en la trazabilidad de los productos, la gestión de residuos y la reducción del impacto ambiental en la producción y distribución de alimentos.

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. En este contexto AENOR ofrece la oportunidad de obtener junto a las certificaciones de BRC, IFS, ISO 220000, FSSC 22000 o IOP, los certificados de APPCC y/o GMP en base al Codex Alimentarius..

Además, la evolución legislativa y las iniciativas empresariales están contribuyendo a facilitar el cambio de modelo de consumo alimentario. Así, las prioridades del sector agroalimentario, desde la perspectiva del consumidor, deben centrarse en la obtención de productos naturales y de calidad, la accesibilidad (precio, información…) a ellos, uso sostenible de recursos y la integración del componente social en el sector. Por todo ello, es necesario que las empresas adopten prácticas responsables para el uso y la gestión de los recursos.

Con el objetivo de dar respuesta a estas cuestiones, AENOR cuenta con la solución de certificación Comedor y Restaurante Sostenible, que ha desarrollado con la ayuda de Serunion con el propósito de proporcionar un alto valor añadido a las compañías que implanten este modelo.

Este certificado integra todos los valores mencionados anteriormente, como el valor nutricional de los alimentos y la importancia de estos bienes como recurso con el objetivo de evitar su desperdicio, poniendo además el foco en la gestión social y organizacional de las empresas que los producen.

Dentro de nuestra plataforma de confianza "Combatir el Desperdicio Alimentario" AENOR ofrece distintas soluciones integrales:

a. En el área de Evaluación a la conformidad: la solución Certificación Desperdicio Alimentario Cero.

b. En el área de transferencia del conocimiento:
- Modelos de Implantación de Desperdicio Alimentario Cero.
- Un catálogo de cursos de la industria alimentaria de AENOR que 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.

PRINCIPALES PLATAFORMAS DE AGROALIMENTARIO	SOLUCIONES DESTACADAS
• Renovar la cadena de valor en la alimentación • Producir con valores • Combatir el desperdicio alimentario • Alimentar de forma sostenible • Fertilizar de forma segura • Mejorar la tolerancia de los productos lácteos	• Desperdicio Alimentarios CERO • Bienestar animal • IFS/BRC • FSSC 22000

7.2. Contribución de la actividad de AENOR en el ámbito social y laboral

Para AENOR sostenibilidad social es aquella que contribuye al desarrollo de las organizaciones y de las sociedades en las que operan a través de tres palancas: La igualdad, diversidad y responsabilidad social.

El objetivo es acompañar a las empresas en la mejora de su capacidad de innovación, competitividad y sostenibilidad incorporado en el modelo de negocio, las palancas sobre las que sustentar la gestión de su capital humano, cadena de proveedores, de las relaciones con sus partes interesadas y el diseño y entrega de sus servicios y productos.

En AENOR, con nuestras soluciones 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.

PRINCIPALES PLATAFORMAS DE SOSTENIBILIDAD SOCIAL	SOLUCIONES DESTACADAS
• Consolidar la responsabilidad corporativa • Impulsar la igualdad • Gestionar la diversidad • Diseñar soluciones inclusivas • Fomentar la tolerancia • Generar entornos seguros libres de violencia • Contribuir a la competitividad de las organizaciones funerarias	• Compromiso con las personas mayores • Sistema de Igualdad de Género según ISO 53800 • Diversidad e Inclusión según ISO 30415 • Auditoría Retributiva

7.2.1. 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.

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.

Con nuestros proyectos de gestión y bienestar laboral en las organizaciones apoyamos a las empresas en el diseño, estrategias, políticas y acciones que faciliten por un lado el equilibrio entre la vida personal y la laboral y la igualdad de oportunidad y por otro a tomar decisiones en la cadena de compras teniendo en cuenta los impactos sociales y ambientales.

Destacamos el certificado en Excelencia en la formación de jóvenes deportistas para las organizaciones deportivas contribuyendo al compromiso por alcanzar la excelencia del programa formativo desde un enfoque de mejora continua y en la que cuente con las familias, centros escolares entre otros para garantizar una formación integral a los niños y niñas. Esta certificación se integra con la Certificación de Centro Educativo. Tolerante, UNE 0071.

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 formación caben destacar, entre otras, las formaciones siguientes:

- Máster 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.

7.2.2. 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.

En mayo de 2024, se publicó la primera norma internacional ISO de igualdad de género, que la Asociación Española de Normalización, UNE, ha publicado en español como Norma UNE-ISO 53800 Directrices para la promoción e implementación de la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres recientemente.

Los objetivos y recomendaciones que se recogen en la Norma UNE-ISO 53800 refuerzan y establecen el marco estratégico del ecosistema AENOR de soluciones de Sostenibilidad Social en Igualdad y Diversidad, todas ellas alineadas con este estándar internacional pionero en la materia.

El Modelo AENOR de Igualdad de Género, integra las directrices recogidas en la Norma UNE-ISO 53800, ofreciendo los requisitos certificables para **el establecimiento de un sistema de gestión para la integración real y efectiva de la igualdad en la cultura de las organizaciones**. Está orientado a eliminar las brechas de género en las actividades e inversiones, en las relaciones externas, y en la comunicación interna y externa, entre otras.

Dos de los objetivos de la Norma ISO 53800 **es educar y mejorar el acceso** a la educación y la formación, incluida la formación profesional, así como aumentar la participación y la igualdad de oportunidades de liderazgo en la vida política, institucional, profesional y corporativa. AENOR cuenta con la certificación del Proceso de Excelencia en Mentoring que se ha diseñado como una herramienta clave para las Direcciones de Personas. Se trata de un modelo dinámico de mejora continua, de **aplicación en todos aquellos programas que una organización decida desarrollar en el marco del proceso de *mentoring*** que tenga desarrollado e implementado.

El certificado AENOR de Auditoría Retributiva da respuesta a los objetivos de la Norma ISO 53800 de **potenciar el empoderamiento de las mujeres**, especialmente el empoderamiento económico, y a prevenir y erradica todas las formas de discriminación basadas en el género. Esta nueva certificación está basada en el modelo econométrico (matemático y estadístico), propiedad de OMD Human Resources Consulting, que permite la comprensión objetiva, transparente y neutra de la práctica retributiva en las organizaciones. Este certificado permite **dar respuesta a las exigencias legales, vigentes y futuras, tanto nacionales como internacionales en materia de Igualdad Retributiva.**

Otra de los objetivos de la Norma ISO 53800 es **prevenir y erradicar la violencia sexual basada en el género**. AENOR ha desarrollado recientemente el certificado Compromiso con entornos seguros para las Mujeres, que especifica los requisitos que permitan a una organización, dentro de su alcance de influencia, contar con un sistema eficaz de prevención de ese tipo de conductas tanto para con su personal como para el público, con foco en las mujeres.

Desde el área de transferencia del conocimiento AENOR, acompaña a las organizaciones en la estrategia y sistemas de gestión de bienestar laboral con un enfoque proactivo y una comprensión de las necesidades a través de proyectos de consultoría como diseño de estrategias y planes de conciliación, implantación de sistemas de gestión de la conciliación, desarrollo de protocolos, estudios de clima laboral, así como con formación colaborando con soluciones formativas como Agente de Igualdad en la empresa y Experto en igualdad.

7.2.3. Plataforma de Confianza “Contribuir a la diversidad”

Históricamente las desigualdades estructurales entre mujeres y hombres, unido a factores como la edad, el origen, la discapacidad, orientación sexual, etc. (enfoque de interseccionalidad que recoge la ISO 53800) determinan las opciones para el acceso, promoción y mantenimiento en el mercado laboral. Todos estos aspectos están integrados y alineados con el certificado AENOR de Diversidad e Inclusión, basado en la Norma UNE-ISO 30415, que permite a las organizaciones abordar las desigualdades, los sesgos y los comportamientos conscientes e inconscientes de las personas desde la existencia de un liderazgo comprometido, responsable y proactivo con la gestión de la diversidad e inclusión.

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.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

AENOR apoya la contribución de organizaciones a la

Agenda 2030

7.2.4. Plataforma de Confianza “Seguridad y Salud en el Trabajo”

AENOR ofrece soluciones basados en los estándares, normas y referenciaslegales 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 Norma ISO 45001:2018 la Norma ISO 45001:2018Norma ISO 45001:2018 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”.

7.2.5. 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”.

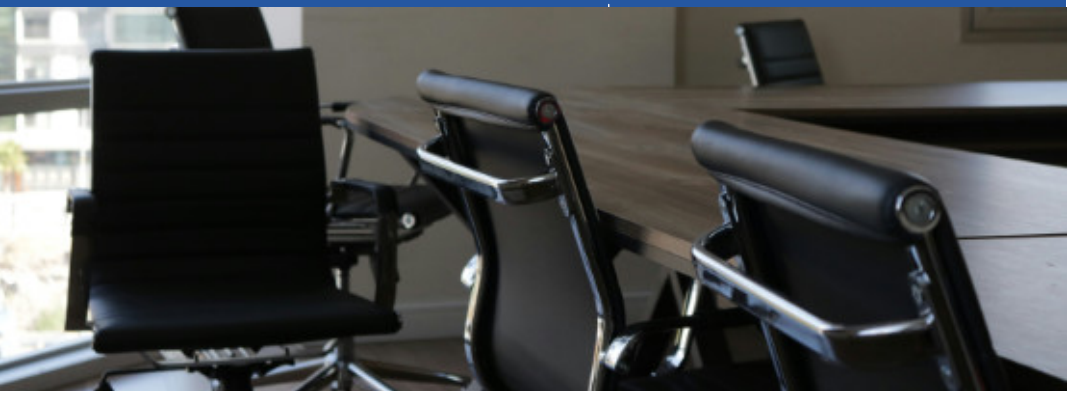
Desplegar un sistema de gestión de la tolerancia en centros educativos no universitarios promueve la mejora de las relaciones y la convivencia en los centros educativos, para prevenir situaciones de desigualdad, discriminación por cualquier razón, nacimiento, raza, sexo, religión o condición personal 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.

7.3. Contribución de la actividad de AENOR a la Gobernanza

Para AENOR, el gobierno corporativo se centra en la transparencia, la integridad y el cumplimiento normativo dentro de las organizaciones

AENOR reconoce que la gobernanza sólida es un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. Nos enorgullece desempeñar un papel activo en el fortalecimiento de la gobernanza a través de nuestras soluciones integrales de proyectos y certificación.

PRINCIPALES PLATAFORMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO	SOLUCIONES DESTACADAS
• Escalar los valores corporativos • Fortalecer la gobernanza	• Índice de Buen Gobierno Corporativo • Verificación de Informes de Sostenibilidad GRI • Compliance Penal • Compliance Sociolaboral



7.3.1. 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.

Esta plataforma ayuda a las organizaciones a demostrar su cultura ética empresarial, demostrando sus actuaciones empresariales con la diligencia debida necesaria para poder demostrar que se toman estas decisiones de manera ética y transparente y, por supuesto, cumpliendo con la legalidad establecida.

Por la parte de Evaluación de la Conformidad destacamos:

- La certificación AENOR de Compliance Penal de acuerdo con la Norma UNE 19601 cuenta con la acreditación de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC). Este certificado está orientado a reducir la exposición de la organización al riesgo penal y a fomentar una cultura de prevención de delitos.

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

- La certificación de Sistema de Gestión de Compliance según la Norma UNE-ISO 37301 parte, como en otros sistemas de gestión, de un análisis de contexto y de partes interesadas, el sistema de gestión de Compliance descrito en la UNE-ISO 37301 implica que la organización debe contar con una sistemática para la identificación y actualización de las principales obligaciones que afectan a sus actividades, productos o servicios.

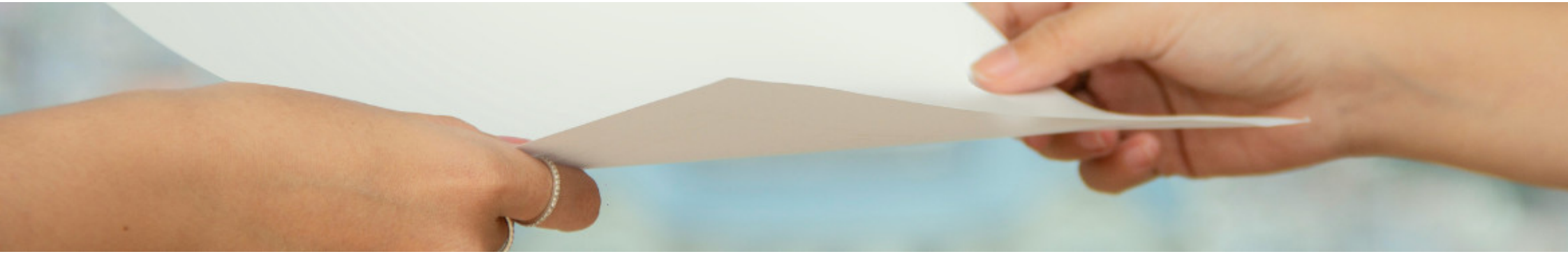
- La certificación ISO 37001 de sistema de gestión antisoborno especifica los requisitos y proporciona una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno. El soborno es una de las formas de corrupción más habituales en el mundo de los negocios. Las empresas y otro tipo de organizaciones pueden y deben contribuir a la lucha a través del compromiso decidido de sus líderes para establecer una cultura de integridad, transparencia, honestidad y cumplimiento y de lucha contra el soborno y la corrupción.

- AENOR ha desarrollado el nuevo certificado de Compliance en materia de libre competencia basado en la Norma UNE 19603, que proporciona las directrices necesarias para establecer, desarrollar, implementar, evaluar, mantener y mejorar de forma continua un sistema de gestión en este ámbito.

- La Certificación AENOR de Buen Gobierno Corporativo y Gobernanza en Sociedades No Cotizadas. AENOR puso a disposición de las organizaciones una solución de certificación para dar respuesta a sus necesidades en materia de buen gobierno corporativo en el año 2021, tras varios procesos, AENOR en el 2023 ha dado un paso más perfeccionando esta solución lanzando una nueva versión del Índice de Buen Gobierno Corporativo 2.0 para sociedades cotizadas y ahora en este 2024 se presenta la nueva certificación Buen Gobierno y Gobernanza de AENOR para sociedades no cotizadas que recoge las mejores prácticas actualizadas en buen gobierno y mejora su contenido, permitiendo que las empresas demuestren su buen desempeño en este campo ante sus stakeholders: inversores, proxies, clientes, empleados, el propio regulador y la sociedad en general.

  Esta certificación innovadora está diseñada para mejorar y respaldar las prácticas de gobernanza en todo tipo de organizaciones, incluyendo sociedades mercantiles, asociaciones, fundaciones y cooperativas. Está basada en las Normas UNE-ISO 37000 Gobernanza de las organizaciones. Orientación y UNE ISO 37004 Gobernanza de las organizaciones. Modelo de madurez de la gobernanza. Orientación, así como en las guías especializadas en la materia.

- La certificación Compliance sociolaboral basado en la Norma UNE 19604. AENOR con esta certificación pretende desarrollar una cultura positiva en la organización y tomar conciencia de la necesidad que tienen las empresas de organizarse, dedicar recursos, y establecer el compromiso desde la alta dirección para contar con un sistema de gestión compliance sociolaboral. Los programas de compliance sociolaboral para ser eficaces deberán incorporar un sólido sistema de gestión que garantice la calidad de la información creada por la organización (documentación); proporcione la evidencia de los resultados alcanzados (registros y auditorías); y asegure la recurrencia para mejorar el desempeño (mejora continua).



7.3.2. 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.

En nuestro catálogo de normas se pueden encontrar todas las indicadas anteriormente junto otras como las normas UNE 17687 de Contratación Píubñica. Interidad y rendición de cuentas, UNE 37002 de Sistemas de gestión de la denuncia de irregularidades y UNE 19602 DE Sistemas de gestión de compliance tributario, así como en el catálogo de formación acciones como "Gestión de Compliance penal. Norma UNE 19601", Prevención de la corrupción en el entorno empresarial: sistemas antisoborno ISO 37001 y señales de alerta.

Desde área de transformacición de negocio, impulsamos a las organizaciones con proyectos como:

- Informes de Sostenibilidad CSRD/ Ley 11/2018: acompañamos a las organizaciones en el proceso completo de elaboración de Informes de Sostenibilidad, desde la recogida de información, redacción de textos y maquetación, hasta la defensa de la posible verificación antera ante un tercero.
- Informes de Doble Materialidad: ayudamos a identificar los aspectos relevantes de los grupos de interés en una organización y facilita las decisiones de la Alta Dirección.
- Diseños de estrategias y planes directores de ESG partiendo del contexto interno de la organización y haciendo participes a sus grupos de interés, teniendo siempre presente su necesario alineamiento con la estrategia corporativa.
- Compliance legal: realizamos una gestión integral de las obligaciones legales de cualquier organización en diversas de ámbitos legales.

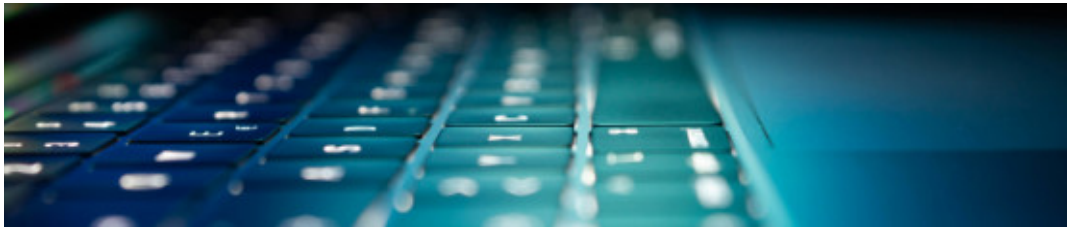
La certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de AENOR, de acuerdo a UNE-EN ISO/IEC 27001:2017, contribuye a fomentar las actividades de protección de sus sistemas y su información en las organizaciones, mejorando su imagen y generando confianza frente a terceros.

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.

AENOR cuenta con el Modelo de Ciberseguridad y Privacidad, que ayuda a organizaciones públicas y privadas a garantizar la ciberseguridad de los sistemas y la privacidad de sus datos, y que su proceso de transformación digital sea una realidad con garantías. Este modelo de ciberseguridad y privacidad, como parte del Ecosistema Digital de AENOR, se actualiza de forma continua.

Así, tiene en cuenta las recientes publicaciones del eIDAS2 (Reglamento UE 2024/1183), el Esquema Nacional de Seguridad en redes y servicios 5G (Real Decreto 443/2024 que desarrolla lo establecido en el Real Decreto-ley 7/2022; toda la evolución normativa europea, como los reglamentos DORA (Digital Operational Resilience Act) que parte de la Ley de Resiliencia Operativa Digital para el sector financiero, NIS2 (Network and Information System 2) o CRA (Cyber-resilience Act).

La base de este modelo se asienta en la correcta implantación y su certificación de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información de acuerdo con la Norma ISO/IEC 27001. Lograr este certificado permite a las organizaciones disponer de una armadura invisible y digital fundamental para su protección que permite lograr una gestión eficiente de su ciberseguridad.



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 diversos cursos especializados en seguridad de la información, entre otros:

- Implantación de un sistema de gestión de seguridad de la información según ISO 27001.
- Auditor Interno 27001.
- Gestión de riesgo en seguridad de la información.
- Esquema nacional de Seguridad.

La certificación del sistema de gestión de Inteligencia Artificial (IA)

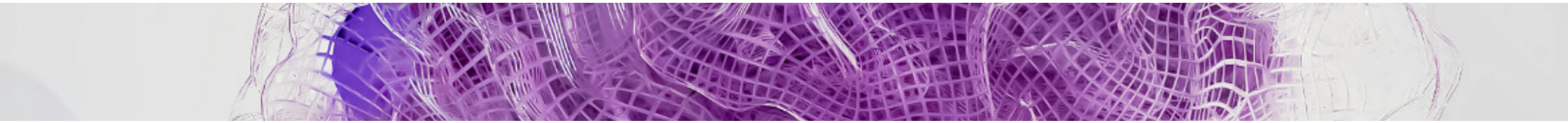
AENOR lanzó en Diciembre de 2024 la certificación del sistema de gestión de Inteligencia Artificial (IA) conforme a la norma internacional ISO/IEC 42001. Este estándar ofrece un marco completo que garantiza que las organizaciones desarrollen, implementen y gestionen sistemas de IA de manera responsable, confiable y transparente. Proporciona a las organizaciones un enfoque sistemático y reconocido para gestionar los riesgos y oportunidades asociados con el uso de la inteligencia artificial, definiendo un conjunto de controles a aplicar y ofreciendo una guía para su implementación.

La certificación ISO/IEC 42001 permite a las organizaciones demostrar su compromiso con el uso ético, seguro y responsable de la IA. Esta certificación aporta tranquilidad en la gestión y uso de sistemas de inteligencia artificial, minimizando riesgos y protegiendo contra usos indebidos. En un contexto donde las noticias sobre IA pueden generar inquietud, esta certificación asegura transparencia y responsabilidad, ofreciendo confianza y seguridad a todas las partes interesada.

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

Libros:

- Modelo para el gobierno de las TIC basado en las normas ISO.
- Cómo impalntar un SGSI según UNE-EN ISO/IEC 27001 y su aplicación en el Esquema Nacional de Seuridad.
- Modelo de madurez de ingeniería de 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. (150 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).

7.4. 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 dispone de un modelo de certificación que tiene como objetivo es cubrir todos los aspectos relevantes, generando confianza a terceros y destacando la contribución empresarial a los ODS. El Modelo AENOR para certificar la contribución a los ODS verifica que la estrategia de una compañía incorpora la sostenibilidad y está alineada 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 Iniciative (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.

7.5. Contribución de la actividad 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. Acreditado según la norma UNE-EN ISO 17025 (ENAC) y basando nuestro trabajo en el rigor y la fiabilidad que caracterizan a la marca AENOR. El laboratorio de AENOR realiza ensayos y análisis de alimentos, materiales y mascarillas, entre otros, para aportar confianza en los productos que las diferentes empresas ponen a disposición del consumidor.

Físico-Químico: Se realizan análisis y ensayos dirigidos a comprobar la composición, calidad y seguridad de diferentes productos: alimentos, alimentos para animales, complementos alimenticios, productos de perfumería, cosméticos y droguería.

Microbiología: Permite evaluar la seguridad de los alimentos, reduciendo de esta forma los riesgos asociados a microorganismos como Salmonella o Listeria monocytogenes.

Sensorial: da respuesta a partir de estudios con consumidores o mediante paneles de jueces entrenados y expertos.

Materiales: Se analizan materiales plásticos, poliméricos, cerámicos, metálicos o materiales de construcción, para aportar confianza en su función como envases de alimentos y en el resto de usos, siempre que estén en contacto con agua o alimentos.

AENOR está acreditado por ENAC para la realización de ensayos de composición nutricional, contaminantes, alérgenos y aguas. Alcance Nº 731/ LE1555.

La certificación de AENOR Laboratorio de Producto Destacado por el Consumidor 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.**

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.

Compromiso con las personas mayores

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.

8

Marco de reporte y alcance de la información

8. Marco de reporte y alcance de la información

El presente Estado de Información No Financiera Consolidado del Grupo AENOR correspondiente al ejercicio 2024 (de 1 de enero de 2024 a 31 de diciembre de 2024) detalla nuestro modelo de negocio y de gestión, junto con el desempeño ambiental, social y de buena gobernanza de nuestra organización. Este informe incluye a todas las organizaciones que conforman AENOR, de modo que los resultados del periodo reflejan, en general la actividad de todas ellas.

De acuerdo con el establecido en el artículo 49.7 del Código de Comercio, el Grupo AENOR cumple con la obligación de elaborar el estado de información no financiera consolidado al emitir este informe separado, que forma parte del informe de gestión del ejercicio 2024 con sometimiento a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que el informe de gestión.

Los contenidos de este informe se han elaborado conforme a lo establecido por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, que 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. Durante su preparación, se ha buscado la precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad en los datos presentados.

Además de cumplir con los requisitos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, este informe ha considerado los siguientes marcos de reporte: Pacto Mundial de Naciones Unidas, Estándares GRI (Global Reporting Iinicitatives) y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El presente documento, verificado por la empresa BDO Auditores SLP, contiene tanto los indicadores materiales para nuestra compañía, como los requeridos por la Ley 11/2018.

9

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	Formación en PRL
	Formación continua a nuestras personas	+ 24.000 horas de formación 23 horas de formación por empleado
	Colaboración con Universidades, escuelas y centros académicos	24 contratos en prácticas
	Apoyamos la integración de la mujer y fomentamos su progresión profesional	55 % mujeres en el Grupo 44% mujeres en el Comité de Dirección 60 % de nuevas contrataciones son mujeres
	Promovemos una cultura de igualdad de trato	El 64 % de las promociones han correspondido a mujeres
	Contribución a un empleo estable y de calidad	+98% contratos indefinidos en España Creación y mantenimiento de empleo indirecto: nuestras entidades colaboradoras son locales Conciliación de la vida personal y familiar
	Compromiso con la inclusión laboral	21 nacionalidades Acuerdos con centros especiales de empleo
	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 Acciones formativas en cumplimiento, como por ejemplo en derecho de la competencia
	Alianzas	Convenios con múltiples organizaciones e instituciones Acuerdos con universidades

Anexos

ANEXO I · Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

Grupos de Interés	Canales de Comunicación
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.	• Revistas AENOR. • Páginas Web: www.aenor.com. • RRSS: canales en Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube. • Publicaciones: informes, dossieres, 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.
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Como grupo de interés clave y muy específico del Grupo AENOR cabe destacar la Administración Pública que participa en nuestros órganos técnicos.	• Órganos técnicos. • Herramientas y canales de difusión y comunicación.
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 1 la conciliación implica acelerar el progreso de nuestra organización. Un equipo de profesionales cualificados y orgullosos de formar parte de AENOR y de su papel en la sociedad.	• Reuniones departamentales. • Encuestas de clima. • Boletines internos. • Buzones internos. • Actos y jornadas divulgativas internas. • Webinarios. • Sesiones informativas periódicas. • Intranet. • Concursos. • Eventos internos. • Chat. • Videos.

Grupos de Interés	Canales de Comunicación
CLIENTES Bajo los principios de transparencia, accesibilidad y cercanía acompañamos a nuestros clientes para que puedan afrontar los cambios que el mercado demanda.	• 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. • Think Tanks.
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.	• Contacto y seguimiento personalizado. • Buzones y teléfonos de contacto.
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.	• Juntas de accionistas. • Reuniones del Consejo de Administración.

Anexo II · Sedes de AENOR EN España

MADRID · SEDE CENTRAL

SEDE CENTRAL
Calle Génova, 6,
28004, Madrid.

LABORATORIO
Calle Miguel Yuste nº 12 – 4º B y 5º B,
28037, Madrid.

ANDALUCÍA

SEVILLA
Torre Sevilla,
Plaza Alcalde Sanchez Monteseirín,
nº 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, nº 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

BRASIL

Av. Eng. Luiz Carlos Berrini, 1748,
Conj. 1603,
Brooklin CEP 04571-000
São Paulo/SP,
Brasil

CENTROAMÉRICA

Conchagua Pte. Nº 7,
Urb. Madreselva II,
Antiguo Cuscatlán
La Libertad,
El Salvador.

CHILE

Edificio Nueva Santa María,
Av Los Conquistadores, nº 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 Nº 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

ANEXO IV · 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, 6-12,14-26	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, 12	GRI 3-3
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	3, 90	GRI 2-22
Marco de reporting utilizado	115	GRI 1
Principio de materialidad	25-26	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	27-35	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	28-29	GRI 3-3
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	28-29	GRI 3-3
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	28-29	GRI 3-3
Aplicación del principio de precaución	28-29	GRI 3-3
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	28-29	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	

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
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	31-33	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	30	GRI 303-5 (2018)
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	31	GRI 301-1
Consumo, directo e indirecto, de energía	30	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	30	GRI 3-3
Uso de energías renovables	30	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	34	GRI 3-3 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	34	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	34	GRI 3-3
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	35	GRI 3-3
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	35	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	36-65	GRI 3-3
Empleo		
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	38-40	GRI 2-7 GRI 405-1

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI
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	41-43	GRI 2-7 GRI 405-1
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	44	GRI 3-3 GRI 401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	45-46	GRI 405-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	45-46	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	46	GRI 3-3
Implantación de políticas de desconexión laboral	47	GRI 3-3
Número de empleados con discapacidad	59	GRI 3-3 GRI 405-1
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	47	GRI 3-3
Número de horas de absentismo	55	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	52-53	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	55	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)

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
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	56	GRI 3-3
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	56	GRI 2-30
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	56	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	56	GRI 3-3
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	57-58	GRI 3-3
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	57	GRI 404-1
Accesibilidad universal		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	59	GRI 3-3
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	60-62	GRI 3-3
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	60-61	GRI 3-3
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	60	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	74-75	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	74-75	GRI 2-23
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	75	GRI 406-1

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI
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	56,65	GRI 3-3
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	66-73,75,76	GRI 3-3
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	70	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	70	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	76	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	77-88	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	78-84	GRI 203-1
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	78-84	GRI 3-3
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	78-84	GRI 2-29
Las acciones de asociación o patrocinio	79-82	GRI 3-3 GRI 2-28
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	85	GRI 3-3
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	85	GRI 2-6
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	85	GRI 2-6

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
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	86	GRI 3-3 GRI 416-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	88	GRI 3-3
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos país por país	90	GRI 207-4 (2019)
Los impuestos sobre beneficios pagados	90	GRI 207-4 (2019)
Las subvenciones públicas recibidas	90	GRI 201-4