



Memoria de Sostenibilidad Estado de Información no Financiera 2022

ANEXO AL INFORME DE GESTIÓN 2022

MENSAJE DEL CEO.....	3
1 Información sobre el modelo de negocio.....	6
1.1 El valor diferencial de AENOR.....	6
1.2 Estructura organizativa y razón social.....	15
1.3 Órganos de gobierno	17
2 Información ambiental.....	22
2.1 Uso sostenible de los recursos.....	23
2.2 Residuos	26
2.3 Emisiones y cambio climático.....	28
2.4 Protección de la biodiversidad.....	29
2.5 AENOR entra en ASOCARBONO	29
2.6 Contribución de AENOR en el ámbito del medio ambiente	29
3 Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal.....	36
3.1 Empleo	37
3.2 Organización del trabajo	44
3.3 Igualdad	50
3.4 Salud y seguridad en el trabajo.....	52
3.5 Relaciones sociales	57
3.6 Formación y desarrollo.....	58
3.7 Accesibilidad	60
3.8 Diversidad, igualdad e inclusión	61
3.9 Comunicación interna y transformación cultural	66
3.10 Contribución de AENOR en el ámbito social y laboral	67
4 Información sobre compliance y ética.....	72
4.1. Compliance	73
4.2. Derechos humanos.....	78
4.3 Concienciación y formación	80
4.4 Canal ético.....	81
4.5 Aportaciones a Fundaciones y Entidades sin ánimo de lucro.....	81

4.6 AENOR en Fundación CRE100DO.....	82
4.7 Contribución de AENOR.....	82
5 Compromiso con la Sociedad	90
5.1 Compromiso con el desarrollo local.....	90
5.2 Colaboración con asociaciones y entidades.....	90
5.3 Alianzas	91
5.4 Solidaridad de nuestro personal	92
5.5 Cadena de suministro.....	93
5.6 Clientes.....	94
5.7 Contribución de AENOR a la Sociedad	97
6 Información Financiera y Fiscal.....	99
6.1 Ingresos: Cifra de negocio	99
6.2 Beneficios obtenidos por países.....	99
6.3 Otra información tributaria.....	99
6.4 Subvenciones públicas recibidas:.....	99
6.5 Análisis de riesgos de cuestiones relevantes.....	99
7 Contribución a los ODS.....	100
Anexo I.....	101
Marco de Reporte y alcance de la información	101
Anexo II	102
Análisis de materialidad.....	102
Anexo III	103
Canales de comunicación con nuestros grupos de interés.....	103
Anexo IV	104
Sedes.....	104
Índice de contenidos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.....	107

MENSAJE DEL CEO



Es muy grato saludar un año más a las personas interesadas en la actividad de AENOR, que mostramos a través de la "Memoria de Sostenibilidad. Estado de Información No Financiera". Quisiera comenzar expresando la renovación del compromiso de AENOR con los 10 principios de 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 que ya veníamos desarrollando como miembros del Grupo UNE.

La aportación fundamental de AENOR es la contribución a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas. Respalamos el compromiso de organizaciones respecto a valores apreciados por la sociedad; siempre sobre la base de hechos contrastables y ese papel lo

desempeñamos de una forma única, cada vez más apreciada. En el último estudio desarrollado, el porcentaje de la población que reconoce positivamente a AENOR como entidad relacionada con el reconocimiento a las cosas bien hechas, ha crecido más de 5 puntos respecto a 2021, llegando al 78,7%.

Ponemos el foco de esta capacidad en el impulso de un abordaje 360° de la Sostenibilidad, que abarque los aspectos ESG (Ambiental, Social y de Gobernanza), poniendo a disposición de las organizaciones genuinamente interesadas en avanzar en estos ámbitos, tanto soluciones integrales como otras que abordan aspectos específicos de la sostenibilidad. Siempre desde la voluntariedad, porque es la forma en que la sociedad puede distinguir el compromiso real y riguroso.

En este campo, hay que señalar que el aspecto Social es el que tiene un mayor espacio de desarrollo y por tanto el que puede ser más diferenciador. Mantenemos un posicionamiento alineado con la taxonomía social europea en desarrollo y trabajamos para favorecer que el conjunto de la sociedad disponga de productos asequibles, que reúnan características de calidad, precio razonable y desempeño sostenible en términos de reciclabilidad, producción de bajo impacto ambiental, respeto de los derechos sociales y elaborados por organizaciones éticas.

Por ello, el trabajo en innovación de AENOR sobre soluciones que responden a los objetivos de nuestros clientes, está dirigido a la Sostenibilidad. La reconocida Marca N ha evolucionado hacia la N Sostenible, con el apoyo de diversos sectores productivos. Las primeras N Sostenible se han concedido a 14 fábricas de cinco grupos siderúrgicos; a las que han seguido otras en diversos sectores. En esta misma línea AENOR ha desarrollado la certificación Edificio Sostenible, que permitirá distinguir a edificios y construcciones que apoyan criterios ESG. Se ha concedido la primera certificación de la Especificación AENOR sobre ISO 20400, que supone la aplicación de una estrategia de compras sostenibles que minimiza los riesgos de la empresa y es

la vía a la sostenibilidad ESG en toda la cadena de suministro. Potencia el tremendo efecto tractor que pueden tener las compañías en toda su red, ya que cada empresa fija unos valores alineados con la materialidad de su negocio y unos protocolos para seguirlos. AENOR verifica la efectividad de la estrategia para que los proveedores sigan esos criterios.

Junto a estas certificaciones transversales, se han lanzado otras soluciones en ámbitos específicos de la Sostenibilidad, como el Índice de Buen Gobierno Corporativo o la Verificación de Planes de Igualdad.

Por otra parte, las capacidades digitales son habilitadores críticos para las iniciativas de sostenibilidad. Por eso, AENOR tanto aporta soluciones ante crecientes preocupaciones sociales como apoya que las empresas se fortalezcan sobre base digital. En el primer campo puede citarse la primera certificación de vehículo ciberseguro y en el segundo una especialmente orientada a las pymes industriales para impulsar su digitalización completa a través de un eficaz sistema de gestión, según la Especificación UNE 0060. El ecosistema de certificación IT desarrollado por AENOR fortalece el rigor de las organizaciones en su defensa ante los ciberataques. Favorece el desarrollo de una masa crítica de organizaciones ciberseguras que resultan en zonas ciberseguras que disuaden a los hackers.

En 2022 la plantilla del Grupo AENOR está cerca de los 1.000 empleados, de los que el 53% son mujeres. Este es uno de los efectos del crecimiento tanto orgánico como inorgánico que viene desarrollando AENOR; destacando en 2022 la adquisición de las sociedades del Grupo Pryisma. Teniendo una situación económica muy saneada, con la vista puesta en el crecimiento inorgánico AENOR accedió por primera vez a los mercados financieros mediante una emisión de pagarés que tuvo una excelente acogida. Nos dirigimos a convertirnos en la Plataforma Iberoamericana de Confianza, un objetivo a medio plazo sobre el que nuestras proyecciones de crecimiento nos hacen ser optimistas, porque la apuesta por la sostenibilidad de las organizaciones continuará creciendo y diversificándose. En todo caso, una de

las enseñanzas que se viene reiterando desde 2008, es que las crisis pueden tener formas inesperadas; aunque un efecto de la transformación en desarrollo en AENOR desde 2018, es que cada vez somos mejores capeando tormentas.

No quiero finalizar este mensaje sin una referencia al trabajo para la progresiva mejora de las condiciones de nuestras valiosas personas, porque son el elemento central de la prestación de nuestras soluciones. Antes aludí a su crecimiento y ya el 96% tienen contrato indefinido. Avanzamos con nuevas medidas, como las que garantizan el derecho a la desconexión digital. El compromiso con nuestras personas no sólo es firme, sino de largo recorrido y en 2022 tuvo reconocimientos como la certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR) o el distintivo "Empresa Más Igual" por fomentar la conciliación, la corresponsabilidad y la igualdad en la plantilla; que fue entregado por la Consejera de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid.

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

Rafael García Meiro
Marzo 2023



1

Información sobre el modelo de negocio

1 Información sobre el modelo de negocio

1.1 El valor diferencial de AENOR

Propósito de AENOR **“Contribuimos a transformar la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas”**

Nuestro propósito está directamente alineado con nuestro valor diferencial y es aplicable a todas las personas de la organización.

Somos una entidad de servicios profesionales que identifica y ayuda a corregir las brechas de competitividad del tejido económico de la sociedad de la que formamos parte. Aportamos confianza a la relación que mantienen nuestros clientes con sus interlocutores clave a través de nuestras soluciones de evaluación de la conformidad, formación y venta de normas.

Todas las personas de AENOR estamos orientadas a la mejora continua en el servicio a nuestros clientes y queremos seguir trabajando para que se identifique a AENOR como una marca sólida y reconocida por las cosas bien hechas, por su rigurosidad e independencia a la vez que, por la cercanía a las empresas.

“.. somos agentes de desarrollo de las economías donde estamos presentes. Estamos cumpliendo, también en Latam, nuestro propósito de contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas.” Rafael García Meiro, Consejero Delegado de AENOR (Octubre 2022)

Asimismo, nuestro “HOW” nos hace diferentes:

1. Asegurar el rigor y la calidad que define nuestra marca.
2. Generar confianza en el ciudadano.
3. Desarrollar nuestro trabajo con personal propio y/o con alta vinculación.
4. Gestionar activamente el conocimiento acumulado por nuestra organización para incorporarlo como valor añadido a nuestros servicios.
5. Responder a las necesidades del cliente allí donde esté, a través de capilaridad geográfica y sectorial.



1.1.1 Nuestra Historia

Desde sus orígenes, AENOR viene ayudando a las sociedades en las que opera a superar las brechas de competitividad que abarcan desde las relativas a la calidad y la industria, hasta las actuales asociadas a valores, pasando por la exportación, sostenibilidad e innovación.

AENOR inició en 2017 un proyecto de transformación estratégica con el objetivo de poner el cliente en el centro de todas y cada una de nuestras acciones.

Esta evolución estratégica busca reforzar nuestra propuesta de valor diferencial que aprecian nuestros clientes, y que se caracteriza por el rigor profesional, alto conocimiento técnico, calidad de servicio y proximidad al cliente.



HITOS 2022

AENOR accede por primera vez a los mercados de capitales: Mediante un programa de pagarés por 25 millones de euros, admitido a negociación en el MARF; el Mercado de Renta Fija de BME (Bolsas y Mercados Españoles). El rating corporativo a largo plazo obtenido expresa la confianza que despierta AENOR.

30 aniversario Campus AENOR: Evento en el que AENOR, además de agradecer la confianza, presentó el nuevo *Programa de las profesiones para el futuro* con foco en las personas y en la mejora de su capacitación profesional para contribuir, de esta forma, al progreso de la sociedad.

AENOR, Empresa Familiarmente Responsable: La Fundación Másfamilia ha concedido a AENOR el certificado Empresa Familiarmente Responsable (EFR), por su cumplimiento con los requisitos exigidos bajo la norma efr 1000-1 Edición 5.

AENOR llegó a Latinoamérica hace 25 años: Desde entonces, AENOR ha apoyado el desarrollo del tejido económico en Latinoamérica, generando confianza entre los agentes sobre la base del conocimiento, los valores y la competitividad.

AENOR adquiere Pryisma: Este Grupo desarrolla actividades en campos en los que trabaja AENOR y en otros complementarios, tales como la inspección avanzada o los servicios de tecnología.





1.1.2 Nuestros Valores

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



PERSONAS

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



EXCELENCIA

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



VISIÓN DE FUTURO

Apostamos por la **flexibilidad** y la **creatividad** para adaptarnos a la evolución y nuevos entornos.



ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Estamos comprometidos con la consecución de los **objetivos operativos y estratégicos**

Con nuestros **Clientes**: aportamos soluciones globales y nos anticipamos a sus necesidades.



COMPROMISO

Con la **Sociedad**: proporcionamos soluciones a las organizaciones e instituciones que les permiten ser más competitivas, seguras, sostenibles y socialmente responsables.

Con la **Organización**: Sentimos pasión por lo que hacemos y nos identificamos con nuestros valores.

1.1.3 Nuestra Personalidad

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

Confiables

Cualidad organizacional clave y la base para crear relaciones sólidas, tanto en el ámbito profesional como en el personal.

Competentes

Contamos con la más alta especialización y ofrecemos el máximo compromiso profesional.

Proactivos

Nos mantenemos al día del conocimiento, adelantamos las tendencias y estamos siempre disponibles para nuestros clientes.

Líderes

Somos referencia en nuestra sociedad y marcamos la tendencia en el ámbito de la confianza.

Ágiles

Damos respuestas rápidas y adaptadas a las necesidades de los clientes y sus mercados, ofreciendo **agilidad** en nuestros servicios.

Cercanos

Ofrecemos un trato fácil y personalizado, escuchando y empatizando con nuestros clientes.



1.1.4 Competencias Clave



Cinco competencias clave distinguen nuestra manera de actuar:

Enfocados al cliente

El cliente es el centro de todas nuestras acciones.

Construimos el futuro

El futuro constituye el presente de AENOR.

Actuamos con integridad

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

Potenciamos el conocimiento

Somos líderes en el conocimiento aplicado a procesos.

Ponemos pasión

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

1.1.6 Nuestras Soluciones

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

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

Las más de 80 plataformas de confianza se han agrupado en siete temáticas en las que AENOR se ha especializado:

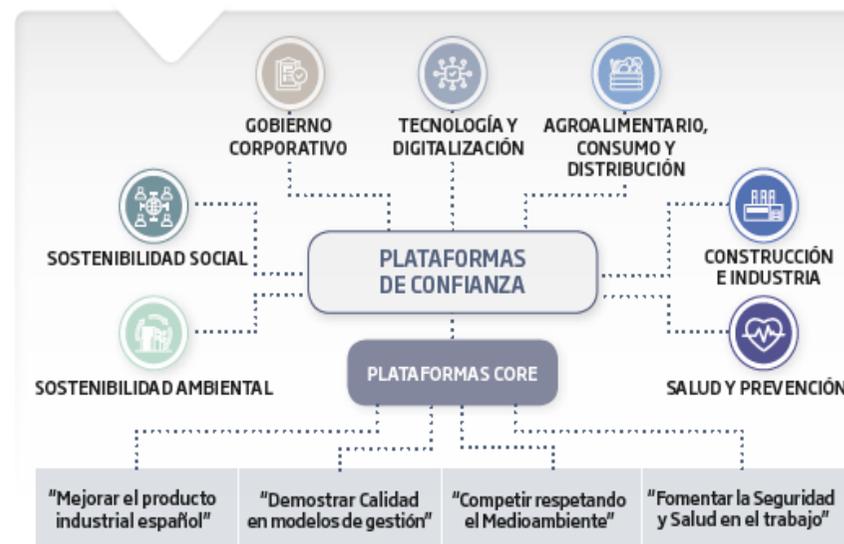


- Sostenibilidad Ambiental
- Sostenibilidad Social
- Gobierno Corporativo
- Tecnología y Digitalización
- Agroalimentario, Consumo y Distribución
- Construcción e Industria
- Sanidad y Prevención

Si bien las plataformas de confianza representan nuestra mirada al futuro, no olvidamos los pilares en los que se ha asentado históricamente la generación de confianza de AENOR, nuestras plataformas CORE, que agrupan soluciones de temáticas clave para la transformación de nuestra sociedad:



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



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

- **La Agrupación “Sostenibilidad Ambiental”:** incluye las certificaciones que reconocen buenas prácticas hacia el entorno; con un enfoque amplio que va de la gestión de las emisiones a la Economía Circular, o desperdicio alimentario, entre otras.



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



- **La Agrupación “Gobierno Corporativo”:** incorpora certificaciones de Compliance, antisoborno y Buen Gobierno Corporativo.



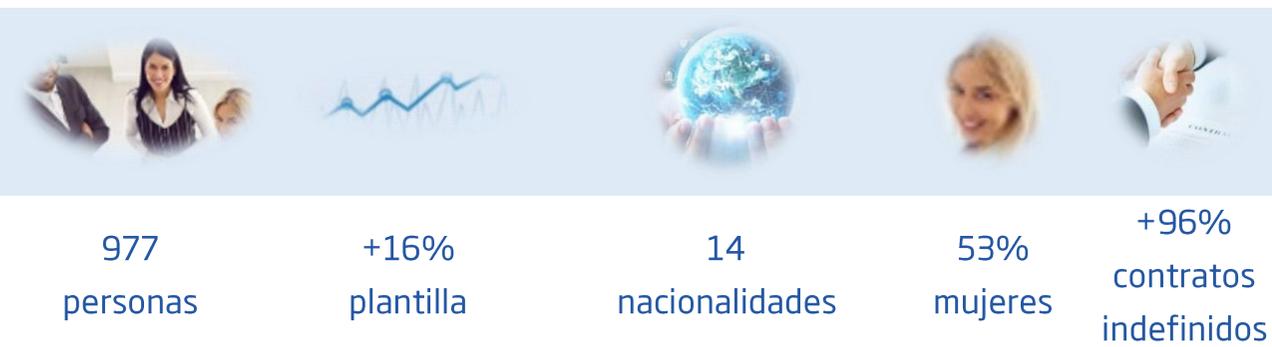
Esta ordenación del catálogo de soluciones forma parte de nuestro Plan Estratégico que además contempla un plan de crecimiento y fortalecimiento de AENOR basado en dos palancas; aumentar la facturación de las soluciones que prestamos y adquirir entidades que aporten valor a nuestras actividades. El programa de pagarés se ha desarrollado con el objetivo de apoyar esta segunda, dirigida a consolidar una plataforma de evaluación de la conformidad en el ámbito iberoamericano. Es una estrategia alineada con el liderazgo que el mercado atribuye a AENOR como generador de la confianza necesaria entre los actores del tejido económico.

El acceso a los mercados de capitales ha sido un hito muy relevante en la estrategia para cumplir el objetivo de una gestión plena y profesional de AENOR. Al igual que los importantes pasos ya dados en materia de Buen Gobierno, el abordado ahora aporta transparencia. Ha sido posible gracias a la ambiciosa evolución de AENOR, que tiene como objetivo asegurar nuestra capacidad de cumplir el papel que la sociedad espera de nosotros y, por tanto, prevalecer a largo plazo.



CIFRAS CLAVE

PERSONAS



CLIENTES



CONOCIMIENTO



Incremento de Ingresos 9%

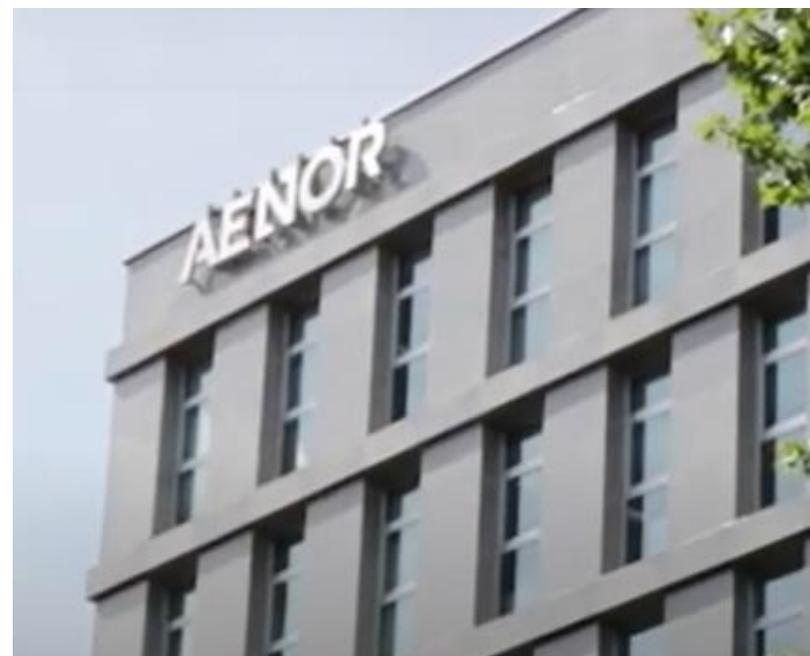
1.2 Estructura organizativa y razón social

1.2.1 Razón y Objeto Social

AENOR Internacional S.A. (unipersonal), con domicilio social en Madrid, calle Génova 6, (en adelante, Sede Central), fue constituida mediante escritura pública el 13 de julio de 2001. AENOR Internacional y sus Sociedades Participadas detalladas más adelante, consolidan el grupo denominado AENOR en este Estado de Información no Financiera.

Entre las actividades recogidas en nuestro objeto social se encuentran:

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



1.2.2 Estructura Societaria

Las sociedades participadas mayoritariamente por AENOR son:

AENOR Brasil, L.T.D.A.
AENOR Centroamérica, S.A. – SV
AENOR Chile, S.A
AENOR Dominicana, S.
AENOR Ecuador, S.A
AENOR Italia, S.r.l
LUSAENOR, L.T.D.A.
AENOR México, S.A de C.V.
AENOR Perú, S.A.C
AENOR Polska, S.L.
CERTIFICACIÓN Y CONFIANZA CÁMARA, S.L.
PRYSMA CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE, S.A.U.
PRYSMA CONSULTORÍA Y TECNOLOGÍA, S.L.U.

Dentro del plan de crecimiento, en 2021 adquirimos capital de Certificación y Confianza Cámara S.L.U. en adelante CCC y, recientemente, el 21 de diciembre de 2022, se llevó a cabo la adquisición de la totalidad de las sociedades del Grupo Prysmat¹, compañía con un alto prestigio que se desempeña tanto en actividades coincidentes con las de AENOR como en otras complementarias. Adicionalmente, en 2019 constituimos una joint venture, AENOR Certification Services Shanghai, que centra su ámbito de actuación en China.

Además del mercado español, en el que la organización cuenta con 17 sedes y el laboratorio, operamos en países europeos como Italia, Portugal y Polonia.

¹ En el ejercicio 2022 se han incorporado al Grupo AENOR la sociedad PRYSMA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE, S.A.U. y su filial PRYSMA CONSULTORÍA Y TECNOLOGÍA, S.L.U, al haber adquirido AENOR Internacional el 100% de las acciones de la entidad dominante. Conforme a lo indicado en el artículo 16.4 del Real Decreto 1159/2010, de 17 de septiembre, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo individuales de las sociedades incorporadas al consolidado a través de la mencionada operación de combinación de negocios, están referidos únicamente a la parte del ejercicio en que la sociedad ha formado parte del Grupo AENOR, tomando como fecha de referencia de control el 31 de diciembre de 2022, incorporándose por tanto únicamente los datos al cierre del ejercicio en el balance consolidado.

En consecuencia, en esta Información No Financiera sólo se aportan datos del Grupo Prysmat en aquellas secciones en las que se indica expresamente.

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

En 2022, en AENOR hemos celebrado 25 años en el mercado Latinoamericano.

Fue en 1997 cuando iniciamos nuestras primeras operaciones en el continente americano, abriendo nuestra primera sede en México; posteriormente se sumarían las sedes de Chile, Centroamérica, República Dominicana, Brasil, Perú, Ecuador y una oficina de representación comercial en Colombia (2021). Esta expansión demuestra el interés en la presencia en Latinoamérica dónde la aportación de AENOR crece año tras año y es clave en el esfuerzo de la entidad para ser territorialmente global.

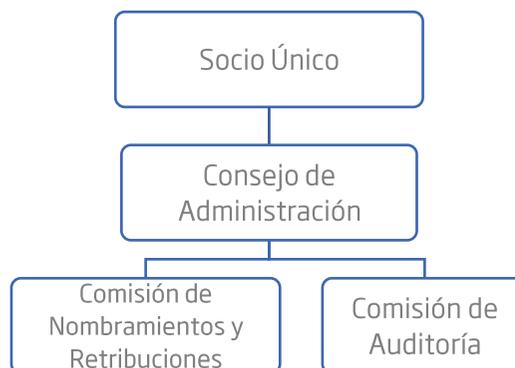


1.3 Órganos de gobierno

1.3.1 Junta de Accionistas y Consejo de Administración

La Junta de Accionistas: La Asociación Española de Normalización (UNE) es el socio único de AENOR Internacional SAU y como tal, ejerce sus competencias. 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 juntas extraordinarias.

Consejo de Administración



El Consejo de Administración: le corresponde el desarrollo, gestión y administración de la políticas y estrategias de la sociedad. Como regla general se mantienen reuniones trimestrales.

En 2022, el Consejo de Administración ha mantenido siete reuniones.

Miembros a 31 de diciembre de 2022(*) Cargo

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

(*) En diciembre de 2022, D. Carlos Esteban Portal presentó su dimisión como Presidente y Consejero



Comisión De Nombramientos Y Retribuciones

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

Esta Comisión constituida en el seno el Consejo de Administración ha mantenido tres reuniones en 2022.

Comisión De Auditoría

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

En 2022, la Comisión de Auditoría ha mantenido dos reuniones.

Miembros de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones a 31 de diciembre 2022

D. Antonio Garamendi Lecanda	Presidente
	Consejero independiente
D. Luis Atienza Serna	Consejero independiente
D. Alfredo Berges Valdecantos	Consejero Dominical
D. Edmundo Fernández Puértolas	Consejero Dominical
D. Segundo de Pablo Alonso	Consejero Dominical
D. Alberto Francisco Zapatero Ochoa	Consejero Dominical
D. Luis María Cazorla Prieto	Secretario no Consejero

Miembros de la Comisión de Auditoría a 31 de diciembre 2022

D. Juan Ramón Durán Puebla	Presidente
	Consejero Dominical
D. Luis Cediél Blanco	Consejero Dominical
D. José Ignacio Cortés Moreira	Consejero Dominical
D. Álvaro Cuervo García	Consejero independiente
D. Luis Rodulfo Zabala	Consejero Dominical
D. Luis María Cazorla Prieto	Secretario no Consejero



1.3.2 Órgano de Administración en Sociedades Participadas

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

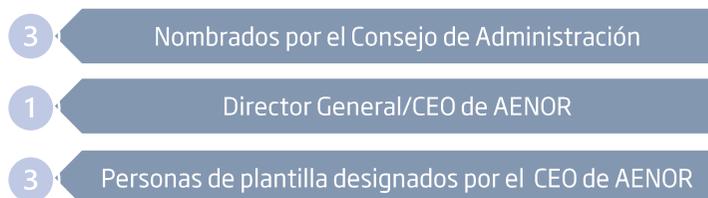
1.3.3 Órganos Técnicos:

Como órganos técnicos de evaluación de la conformidad, en el Grupo contamos con dos comisiones:

Comisión De Certificación

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

Composición: un Presidente, designado por el Consejo de Administración de AENOR de entre sus miembros, un secretario, designado por el CEO, y siete miembros, con la siguiente distribución:



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

Comité De Imparcialidad

Objeto: El Comité de Imparcialidad de AENOR tiene por objeto, las funciones que se establecen en la norma UNE-EN ISO/IEC 17021, la norma UNE-ISO 14065, el documento “CDM Accreditation Standard for Operational Entities” de Naciones Unidas, y la norma UNE-EN-ISO/IEC 17065. Entre las funciones de este Comité se encuentra:

- 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:



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

1.3.4 Comisión de Responsabilidad Social Corporativa (CRC)

Esta comisión tiene su ámbito de actuación en el Grupo UNE (Asociación Española de Normalización y sus sociedades participadas). Su objeto es conocer, fomentar y orientar la política, objetivos y directrices de las sociedades del Grupo -entre ellas AENOR- en materia legal, en aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa y el blanqueo de capitales, la prevención del delito y la lucha contra el fraude.

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

Funciones de la CRC

Propiciar la igualdad de oportunidades y la diversidad, la mejora de la conciliación de la vida personal y profesional.	Velar por el cumplimiento de las disposiciones del Código Ético de la Asociación Española de Normalización y las Sociedades de su Grupo.	Cumplir como Órgano del Sistema Interno de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude de la Asociación Española de Normalización y las Sociedades de su Grupo.
---	--	--

1.3.5 Consejero Delegado

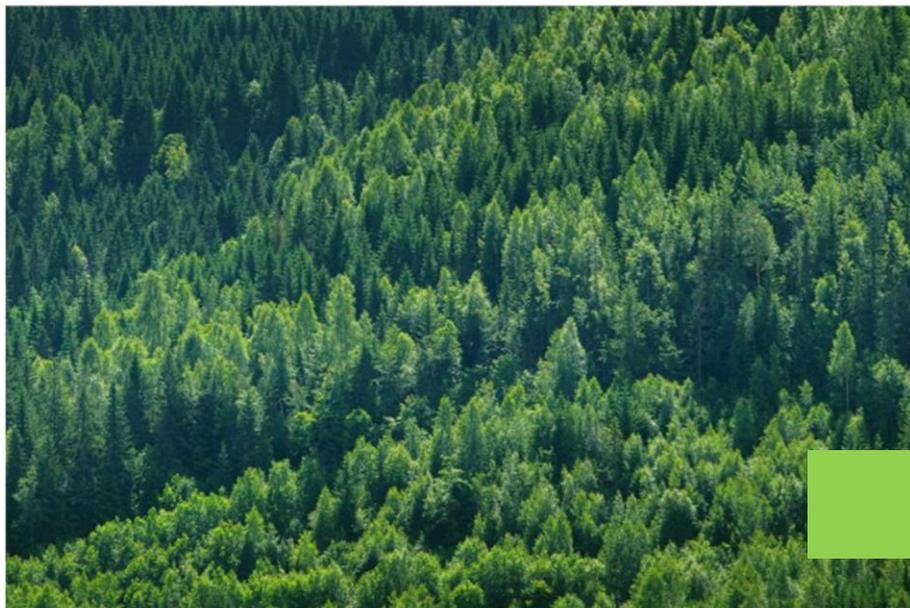
El Consejero Delegado es el encargado de la gestión ordinaria y hace de nexo de unión entre el Consejo de Administración y el resto de la compañía.

1.3.6 Comité de Dirección

A fecha 31 de diciembre de 2022, el Comité de Dirección está integrado por 9 directivos de las áreas más relevantes y estratégicas de la compañía que apoyan al Consejero Delegado, D. Rafael García Meiro, para la gestión del Grupo AENOR. Cuatro de los miembros del Comité de Dirección son mujeres.

- Directora Corporativa de Personas y Organización, Susana Pedrero Villén.
- Director Corporativo de Finanzas y Control de Gestión, David de Pastors Pérez.
- Directora Corporativa de Asesoría Jurídica, Carmen Morato García.
- Director Corporativo de Comunicación y Relaciones Institucionales, Jesús Gómez-Salomé Villalón.
- Director Corporativo de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Sergio García Cebolla.
- Directora de Aseguramiento, Técnico y Calidad y Directora de Certificación de Producto, Yolanda Villaseñor Sebastián.
- Director de Marketing y Desarrollo de Negocio, Javier Mejía Martí.
- Directora de Transferencia de Conocimiento, Susana Lozano Godoy.
- Director de Servicios de Información Sectorial, Pablo Corrons Crespi.

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



2

Información ambiental

2 Información ambiental



Como organismo de certificación estamos acreditados por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) para evaluar los Sistemas de Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo implantados en las organizaciones, además AENOR tiene como principios básicos de actuación, recogidos en su Código Ético, integrar plenamente la dimensión medioambiental y el respeto al entorno natural en nuestra estrategia, asegurar la compatibilidad del rendimiento económico y protección del medio ambiente, e incorporar la dimensión ambiental a los procesos de decisión sobre inversiones.

Esta acción se ve reforzada con el compromiso adquirido con los 10 Principios de Pacto Mundial, de los cuales tres hacen referencia al compromiso de la organización con el medio ambiente:

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

Estos principios son desarrollados por los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Conforme al principio de precaución, en 2022 AENOR ha continuado avanzando en la mejora de nuestro sistema de recopilación de indicadores medioambientales a nivel Grupo, que además de aportar información, contribuirá a establecer futuros objetivos de mejora. En estos momentos, tenemos centralizada la recopilación de indicadores en una persona de Sede Central con la que colaboran las personas designadas en las distintas Sedes.

Como indican nuestras cuentas anuales del ejercicio 2022, dada la actividad a la que nos dedicamos, AENOR no tiene responsabilidades, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativas en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la misma.

Durante 2022, en AENOR no se ha recibido ningún expediente sancionador, ni hemos incurrido en incumplimiento legal alguno en materia ambiental. Contamos con un seguro de responsabilidad civil que responde ante los riesgos derivados de la contaminación accidental y repentina.

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

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

2.1 Uso sostenible de los recursos



2.1.1 Agua y vertidos

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

AENOR España y global	2021 España	2022 España*
Consumo de agua (m3)	1.725	1.340

*En la información de España no se incluyen datos de Laboratorio, Tenerife, Valladolid, Málaga, Barcelona, Mérida, A coruña, Palma de Mallorca y Bilbao

La reducción del consumo de agua por persona en España viene motivada principalmente por el cierre temporal de la Sede de Barcelona y por el trabajo en modalidad híbrida.

2.1.2 Energía

Continuando con la gestión de las medidas de reducción de consumos de energía (detectores de presencia instalados, control sobre la climatización en sedes aptas, actualización de equipos con mejor clasificación energética), en 2022 en la Sede Central se han remplazado las lámparas fluorescentes por led, 140 unidades.



La siguiente tabla muestra el consumo eléctrico:

AENOR España y global***	2021 España	2021 Global	2022 España**	2022 Global*
Cantidad KW/h	739.071	792.471	727.003	789.547

* En la información global no se incluyen datos de República Dominicana,

** En la información de España no se incluyen datos de Málaga, Barcelona y Palma de Mallorca

*** Incluye laboratorio.

Datos de consumo de energía de laboratorio:

AENOR Laboratorio	2021	2022
Consumo KW/h	164.151	206.578
N.º de ensayos realizados	153.515	138.722
KW/h por ensayo	1,1	1,5

* En 2022 se ha reducido el número de ensayos y se ha incrementado el consumo de energía que varía en función del tipo de ensayo realizado.



Nuestra actividad requiere desplazamientos para realizar inspecciones, auditorías, formaciones, etc., en estos se utilizan normalmente vehículos de renting y vehículos particulares, de los que provienen nuestro consumo de combustible. En 2022 se han mantenido las auditorías en remoto y presenciales, aumentando estas últimas, con el consiguiente incremento de consumo de combustible, unido al incremento de unidades de flota de vehículos de AENOR.

La siguiente tabla muestra nuestros datos de consumo de combustible:

AENOR España	2021 España renting-privado	2022 España renting-privado
Combustible litros	182.180	289.247

En la actividad desarrollada en el Laboratorio, realización de ensayos, es necesario el consumo de pequeñas cantidades de gas butano. No se considera significativo el impacto ambiental derivado del uso y no se reporta como indicador.

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

2.1.3 Materias primas

Con respecto a 2021 se mantiene la tendencia de reducción de consumo de papel debido a la combinación de la actividad en modalidad híbrida y las medidas de reducción de uso de papel implementadas en años anteriores. En 2022 se ha reducido el consumo de papel un 15% respecto al ejercicio 2021.

AENOR España	2021 España	2021 Global	2022 España	2022 Global
Papel (kg)	1.851	2.905	1.558	2.504

En el Laboratorio se ha incrementado el consumo en un 12,54%.

AENOR Laboratorio	2021	2022
Papel (Kg)	337	375

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

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

AENOR España y Global	2021 España	2021 Global	2022 España*	2022 Global**
Unidades de tóner	95	101	25	42

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

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

Los datos muestran una reducción de más del 50% respecto al ejercicio 2021.



2.2 Residuos

En AENOR hemos reforzado el uso de las nuevas tecnologías colaborativas, en cada una de las actividades y líneas de negocio, lo que ha minimizado la producción y gestión de residuos y ha optimizado su emisión. A título de ejemplo destacamos que en AENOR mantenemos parte de la actividad on-line impartiendo cursos de formación y en evaluación de la conformidad realizando auditorías e inspecciones en remoto, lo que nos ha permitido mantener un nivel bajo en la producción y gestión de residuos optimizando su emisión.



Nuestra Sede Central dispone de contenedores de retirada de papel y en espacios de office contenedores de envases y de residuos orgánicos identificados para la recogida selectiva de residuos.

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

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

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

AENOR España	2021 España	2022 España*
Papel y cartón destrucción confidencial(kg)	6.672	8.640

* En la información de España no se incluyen datos de Málaga, Mérida, Palma de Mallorca, Pamplona y Tenerife.

En 2022 se ha incrementado los residuos de papel y cartón debido a la reducción de espacio o cierre de sedes.

AENOR España y Global	2021 Sede central España	2021 Global	2022 Sede central España	2022 Global
Tubos fluorescentes Luminarias y lámparas*	1	46	0	39
RAEE (Kg de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos)**	553	607	636	696
Unidades de tóner***	66	97	21	No disponible

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

** En la información de España no se incluyen datos de: Sevilla, Zaragoza, Santander, Toledo, Valladolid, Valencia, Mérida, A Coruña, Palma de Mallorca, Pamplona, Bilbao y Murcia

** En la información global no se incluyen datos de Centroamérica, Chile, Ecuador, Italia, México, Perú y Brasil

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

*** En la información global no se han reportado datos.

La gestión de residuos de tubos fluorescentes, luminarias, lámparas y RAEE, comprende las operaciones de:

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

Las fracciones resultantes del tratamiento de dichos residuos son enviadas a gestores autorizados para su reciclaje o eliminación.

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



Laboratorio físico-químico

RESIDUOS NO PELIGROSOS (Kg)		
	2021	2022
Envase vidrio no peligroso	823	680
Envase de plástico no peligrosos	10	140
RESIDUOS PELIGROSOS (Kg)*		
	2021	2022
Líquidos acuosos de limpieza	1.824	1.511
Disolvente no halogenado	771	649
Reactivos laboratorio	197	188
Envases vidrio peligroso	603	2.695
Aceites minerales no clorados de motor	105	66
Envases plásticos contaminados	740	1.038
Disolvente halogenado	126	91
RAEE	60	24
Aerosoles vacíos contaminados	0	0

En el último trimestre de 2021 no se realizó recogida de algunos residuos, (la empresa de gestión tuvo un problema), la recogida de esos residuos se retrasó a primeros del 2022, por lo que en algunos residuos se produjo incremento de volumen en 2022

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



2.3 Emisiones y cambio climático



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

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

Entre las acciones para contribuir a disminución de las emisiones en un futuro, se encuentra el cálculo de nuestras emisiones anuales de gases de efecto invernadero, que nos permite identificar dónde se encuentra el mayor impacto para poder gestionarlo.

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

AENOR (Tn CO2 eq)*	2021**	2022
Emisiones directas de GEI (alcance 1) (derivadas de vehículos)	409,98	650,93
Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) (derivadas del consumo de energía)	191,42	188,30
Emisiones totales (alcance 1+2)	601,4	839,23

* Los datos reportados corresponden a España

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

Emisiones alcance 3 (derivadas de transporte aéreo, ferroviario y alquiler de vehículos: 502.567 KgCO2 en 2022(***))

(***) En 2022 continuando con nuestro compromiso de reducción de emisiones de carbono a la atmósfera, comenzamos a realizar un análisis de las emisiones de alcance 3, con el objeto de llegar a contar con todas las emisiones indirectas relevantes: Cálculo de KgCO2 = N° millas totales * Factor conversión (Factor conversión Aéreo: 0,255; Tren: 0,057)

Fuente: <http://www.nef.org.uk/greencompany/co2calculator.htm>

2.4 Protección de la biodiversidad

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

2.5 AENOR entra en ASOCARBONO

En abril de 2022, AENOR pasó a formar parte, como socio, de la Asociación Colombiana de Actores del Mercado de Carbono (ASOCARBONO), reconocida internacionalmente por The International Emissions Trading Association (IETA), organización internacional sin ánimo de lucro enfocada en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y todo lo relacionado con el cambio climático, tanto en su mitigación como en su adaptación, etc.

En ASOCARBONO se encuentran las principales entidades responsables del sector en el país, como auditoras, consultoras y empresas usuarias de combustibles fósiles que deben compensar sus emisiones, entre otras. Colombia es uno de los países más activos en el ámbito global en la práctica de políticas contra el Cambio Climático, con un mercado muy activo y lleno de oportunidades.



2.6 Contribución de AENOR en el ámbito del medio ambiente

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

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

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

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

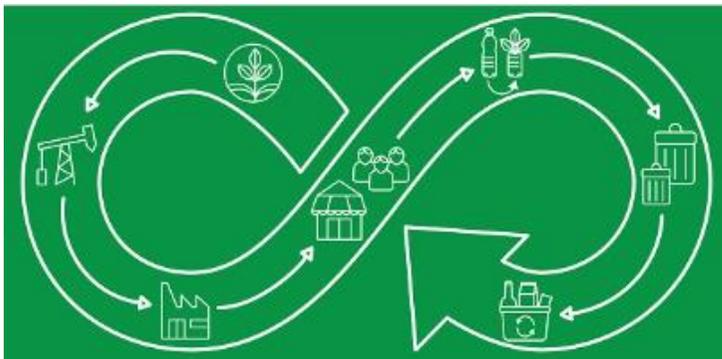
El área formativa de Gestión ambiental es muy extensa y abarca diferentes especialidades. La formación en el sector comprende aspectos tan variados como el control de las emisiones, el ciclo de vida y la gestión de residuos o la adaptación de las auditorías a las diferentes actualizaciones de la norma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

2.6.1 Plataforma de Confianza · Emplear Residuos como recursos

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

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

Se han desarrollado distintas soluciones de certificación que ayudan a las organizaciones a emprender acciones concretas, tanto en el ámbito de la prevención/innovación, como en el ámbito de la gestión de los recursos.



2.6.2 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.



Esta certificación es aplicable a otros productos que contengan plástico como los salpicaderos de coche, las tarjetas de crédito, las tuberías plásticas, las carcasas de móviles... como medio para las empresas de mostrar al mercado su compromiso con la sostenibilidad.

Estas certificaciones, se incluyen en la Plataforma de Confianza: "Circularizar los plásticos", que ofrece soluciones que facilitan a las empresas evolucionar hacia modelos más sostenibles.



Los plásticos y sus residuos son muy valiosos, por eso desde AENOR se trabaja para facilitar a la industria herramientas para mostrar la aplicación de los principios de la economía circular.

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.

Normas:

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

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

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

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

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

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

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

Publicaciones:

Pack Serie Huella de Carbono



Guía práctica para implementar la Economía Circular en las PYMES



Guía para la Aplicación de UNE-EN-ISO 14001:2015



ISO 14001:2015 para la pequeña empresa





2.6.3 Marca AENOR N Sostenible

La Marca N Sostenible impulsa la transformación de los sectores industriales hacia un mayor compromiso con la sostenibilidad en tres aspectos: ambiental, social y de gobernanza.



2.6.4 Edificio Sostenible

La certificación de **edificio sostenible** incluye un aspecto medioambiental, social y de buen gobierno, y se mide en cada fase del proyecto por separado. Asimismo, este sello garantiza las características prestacionales de los materiales de construcción (calidad y seguridad) poniendo foco específico en el uso de productos y procesos certificados por la Marca AENOR N y la Marca AENOR N Sostenible, y utilizando como base los criterios de sostenibilidad europeos Level(s).

Level(s) se centra en seis macroobjetivos relacionados con el impacto ambiental a lo largo de todo el ciclo de vida de los edificios:

- Emisiones de gases de efecto invernadero
- Eficiencia de recursos
- Uso del agua
- Salud y confort
- Resiliencia y adaptación al cambio climático
- Coste y valor





2.6.5 Plataforma de Confianza “Comprometer Responsablemente toda la Cadena de Valor:” Certificación de Compras Sostenible

Esta certificación ayuda a las empresas a realizar compras responsables y a tener una cadena de suministro más sostenible, con todos los beneficios que ello supone, tanto para la propia compañía, como para el medio ambiente y la sociedad. Está basada en la Norma ISO 20400 “Compras sostenibles. Directrices” según la definición en la Norma “son compras que tienen el mayor impacto positivo ambiental, social y económico posible durante todo el ciclo de vida del servicio o producto”.

Esta solución forma parte de la Plataforma de Confianza “Comprometer responsablemente a toda la cadena de valor” a través de la cual AENOR pretende ayudar a las organizaciones a impulsar la sostenibilidad a partir de la gestión sostenible de la cadena de suministro y de sus proveedores críticos.



Beneficios de la certificación Estrategia de Compras Sostenibles



Cursos:

Gestión de Compras Sostenible.

Normas:

UNE-ISO 20400:2017 Compras sostenibles.



2.6.6 Seguridad alimentaria

AENOR ha desarrollado un amplio catálogo de certificaciones que contribuyen a despertar confianza entre los distintos agentes del sector alimentario, como respuesta a las cada vez mayores exigencias de los consumidores en relación con la calidad y seguridad alimentaria.

Entre las certificaciones que ofrece AENOR destacan el Certificado de Seguridad Alimentaria ISO 22000, que constituye una eficaz herramienta para la gestión de la inocuidad de los alimentos por parte de todo tipo de organizaciones de la cadena alimentaria y todas las certificaciones de los principales esquemas privados demandados por la distribución europea como BRC, IFS, BRC-Packaging, FSSC 22000 o GLOBALGAP, entre otros. Por otro lado, cada vez existe una mayor demanda en obtener una garantía de ciertas características de Calidad y/o Seguridad Alimentaria de interés para el consumidor, en este sentido caben destacar las certificaciones de Bienestar Animal o las certificaciones FACE o ELS para productos sin gluten.

AENOR ofrece la oportunidad de obtener junto a las certificaciones de BRC, IFS, ISO 22000, FSSC 22000 o IOP, los certificados de APPCC y/o GMP en base al Codex Alimentarius. Infórmate sobre cómo obtener estos certificados conjuntamente.

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

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

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



Análisis microbiológico de los alimentos. Guía de aplicación de normas ISO

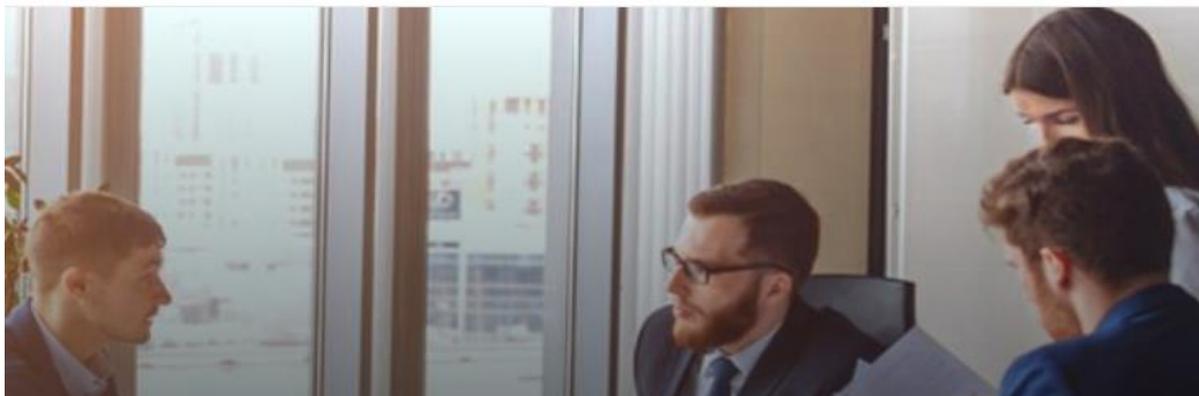




3

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, en ellas reside nuestro conocimiento y aportan la energía, la creatividad y el esfuerzo que nos dota de un valor diferencial, que se refleja en la satisfacción de nuestros clientes. Por ello en AENOR estamos comprometidos con los Principios de Pacto Mundial suscritos por la Entidad:

- **Principio 1:** "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales dentro de su ámbito de influencia."
- **Principio 2:** "Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos."
- **Principio 3:** "Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva."
- **Principio 4:** "Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción."
- **Principio 5:** "Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil."
- **Principio 6:** "Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación."

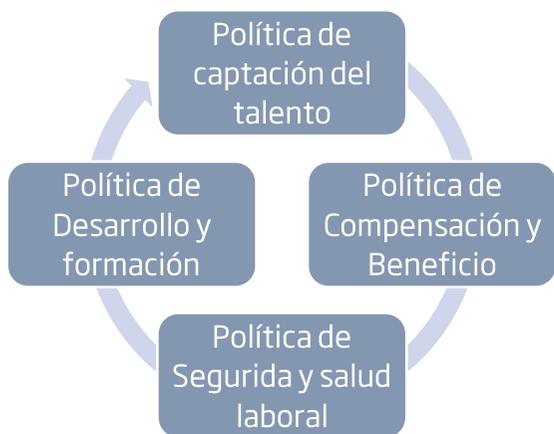
Estos Principios se desarrollan en los siguientes ODS:



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

3.1 Empleo

En AENOR generamos empleo de calidad, oportunidades de desarrollo profesional y tenemos el objetivo de garantizar la seguridad y salud de nuestras personas, viéndose todo ello reflejado en nuestras políticas, entre las que destacamos:



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.

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

3.1.1 Distribución por número, género y geografía

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

DISTRIBUCIÓN EMPLEADOS GEOGRAFÍA Y GÉNERO (*)		2021	2022
Global	M	461	519
	H	379	458
	T	840	977
España	M	386	445
	H	300	378
	T	686	823
Otras sociedades Europa	M	16	16
	H	4	5
	T	20	21
Sociedades Latinoamérica	M	59	58
	H	75	75
	T	134	133

(*) Incorporados datos del GRUPO PRYSMA



En 2022 hemos crecido un 16,3%. El 58% de las altas han sido de hombres y el 42% de mujeres.



El 100% de los movimientos de alta han sido en España. La plantilla media en 2022 ha sido de 870 personas.

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

EMPLEADOS POR PAÍS (*)		2021	2022
España	M	386	445
	H	300	378
	T	686	823
Chile	M	10	8
	H	9	13
	T	19	21
Ecuador	M	7	4
	H	1	1
	T	8	5
Italia	M	8	7
	H	3	3
	T	11	10
México	M	10	13
	H	21	23
	T	31	36
Perú	M	23	24
	H	41	34
	T	64	58
Brasil	M	1	1
	H	0	0
	T	1	1
Portugal	M	8	9
	H	1	2
	T	9	11
República Dominicana	M	3	4
	H	1	2
	T	4	6
El Salvador	M	5	4
	H	2	2
	T	7	6
Totales		840	977

(*) Incorporados datos del GRUPO PRYSMA



3.1.2 Distribución por Categoría Profesional, Género

DISTRIBUCIÓN POR CLASIFICACIÓN Y GÉNERO (*)		2021 España	2021 Global	2022 España	2022 Global
Administrativo	M	126	154	132	155
	H	20	32	25	37
	T	146	186	157	192
Técnico	M	166	191	227	258
	H	146	199	227	282
	T	312	390	454	540
Mando	M	83	102	72	89
	H	109	118	95	103
	T	192	220	167	192
Directivo	M	11	14	14	17
	H	25	30	31	36
	T	36	44	45	53
Totales		686	840	823	977

(*) Incorporados datos del GRUPO PRYSMA

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

Edad	Género	2021 España	2021 Global	2022 España (*)	2022 Global
hasta 30	M	27	50	22	30
	H			24	28
de 30 a 50	M	431	534	276	329
	H			164	221
mayor 50	M	228	256	147	160
	H			190	209
Totales		686	840	823	977

(*) Incorporados datos del GRUPO PRYSMA

En AENOR apostamos por el empleo de calidad por eso más del 96% de los contratos son indefinidos.

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

DISTRIBUCIÓN*		2021 España	2021 Global	2022 España	2022 Global	Media España 2022	Media Global 2022	
Administrativo	Temporal	M	1	3	3	3	2,08	3,08
		H	0	4	1	3	1,33	4,08
		T	1	7	4	6	3,42	7,16
	Indefinido	M	125	151	129	152	125,75	149,42
		H	20	28	24	34	19,91	29,60
		T	145	179	153	186	145,66	179,08
Técnico	Temporal	M	4	7	3	7	2,40	6,5
		H	1	26	8	28	1,80	27,4
		T	5	33	11	35	4,160	33,9
	Indefinido	M	162	184	224	251	189,00	214,42
		H	145	173	219	254	179,67	214,50
		T	307	357	443	505	368,67	428,92
Mando intermedio	Temporal	M	0	1	0	1	0,00	1,00
		H	0	0	0	0	0,00	0,00
		T	0	1	0	1	0,00	1,00
	Indefinido	M	83	101	72	88	71,67	88,67
		H	109	118	95	103	86,08	94,67
		T	192	219	167	191	157,75	183,33
Equipo directivo	Temporal	M	0	0	0	0	0,00	0,00
		H	0	0	0	0	0,00	0,00
		T	0	0	0	0	0,00	0,00
	Indefinido	M	12	15	14	17	12,17	15,92
		H	25	30	31	36	27,92	32,92
		T	36	44	45	53	40,08	48,83
Totales		686	840	823	977	719,74	882,24	

(*) Incorporados datos del GRUPO PRYSMA



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

DISTRIBUCIÓN		2021 España	2021 Global	2022 España	2022 Global	Media España 2022	Media Global 2022
Administrativo	Parcial	M	3	4	1	1	1,00
		H	0	0	0	0	0,00
		T	3	4	1	1	1,00
Técnico	Parcial	M	2	2	4	4	4,50
		H	1	1	4	4	3,50
		T	3	3	8	8	8,00
Mando intermedio	Parcial	M	2	2	1	1	1,25
		H	3	3	1	1	1,08
		T	5	5	2	2	2,33
Equipo directivo	Parcial	M	1	1	1	1	1,00
		H	0	0	1	1	0,58
		T	1	1	2	2	1,58
Totales		12	13	13	13	12,91	12,91

Rango de Edad	Género	2022 España Media	2022 Global Media
Hasta 30	M	22,92	38,42
	H	11,25	17,75
	T	34,17	56,17
De 30 a 50	M	262,16	311,66
	H	157,25	216,75
	T	419,41	528,41
Mayor 50	M	118,00	128,92
	H	147,67	168,75
	T	265,67	297,67
Total	M	403,08	479,00
	H	316,17	403,25
	T	719,25	882,25

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		2021 España	2021 Global	2022 España	2022 Global
Administrativo	M	3	6	2	2
	H	2	2	1	2
	T	5	8	3	4
Técnico	M	7	8	5	5
	H	4	4	2	2
	T	11	12	7	7
Mando Intermedio	M	4	5	2	4
	H	3	3	1	1
	T	7	8	3	5
Directivo	M	1	1	0	0
	H	4	4	1	1
	T	5	5	1	1
Totales	M	15	20	9	11
	H	13	13	5	6
	T	28	33	14	17
Tasa de rotación		4%	4%	4%	4%

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

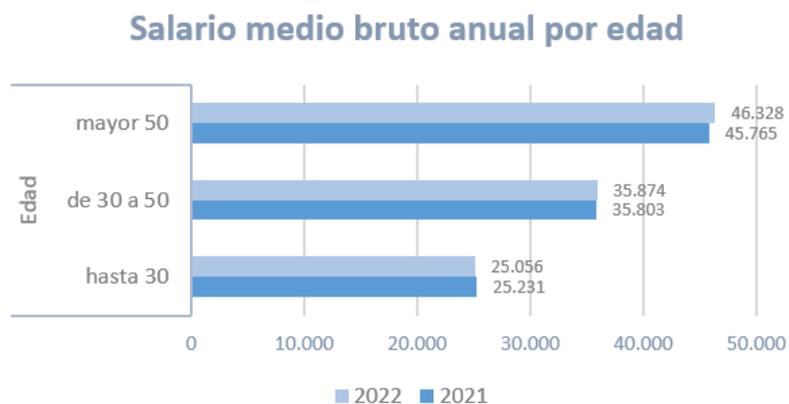
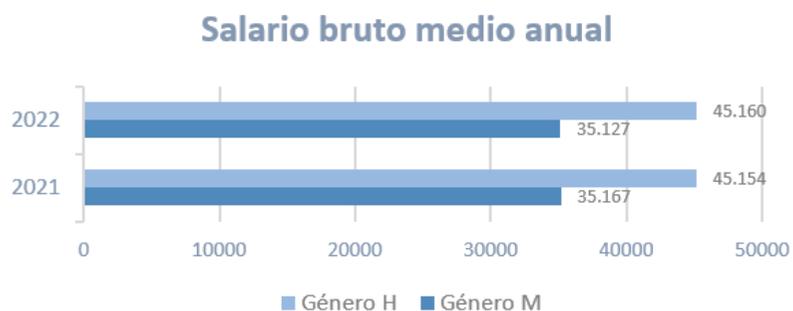
A continuación, se muestra la distribución de despidos por grupo de edad en AENOR España y AENOR Global:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD	2021 España	2021 Global	2022 España	2022 Global
hasta 30	2	2	0	0
de 30 a 50	17	21	7	9
mayor 50	9	10	7	8
Totales	28	33	14	17

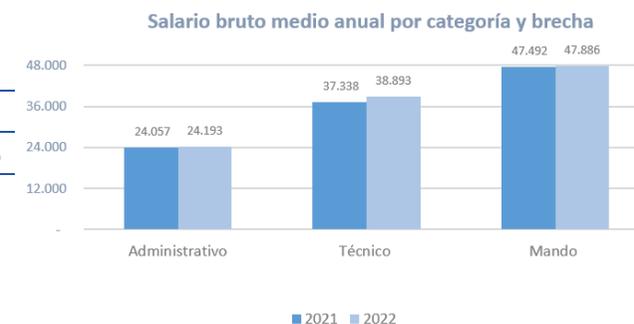


3.1.5 Remuneraciones

Los siguientes gráficos muestran remuneraciones medias en España.



Brecha	2021	2022
Admvo	-0,9%	-4,14%
Técnico	12,6%	13,23%
Mando	3,1%	6,12%



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

En 2022 la remuneración bruta media de los directivos es de 67.808€ para mujeres y 71.301€ en el caso de los hombres.

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

Los miembros del Consejo de Administración han devengado remuneraciones durante el ejercicio 2022 por importe de 363.702€ (374.450€ en el ejercicio 2021), habiéndose recibido adicionalmente remuneraciones en concepto de dietas de asistencia por importe de 226.200 € (224.400€ en el ejercicio 2021).

3.2 Organización del trabajo

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

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

1. Horario de Invierno: lunes a jueves 8,5 horas, y los viernes 6 horas
2. Horario intensivo los meses de verano: 7 horas diarias.
3. Flexibilidad en la hora de entrada y salida entre las 7:30 horas y las 9:00 horas
4. 23 días laborables al año más 2 días adicionales de libre disposición y conciliación

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



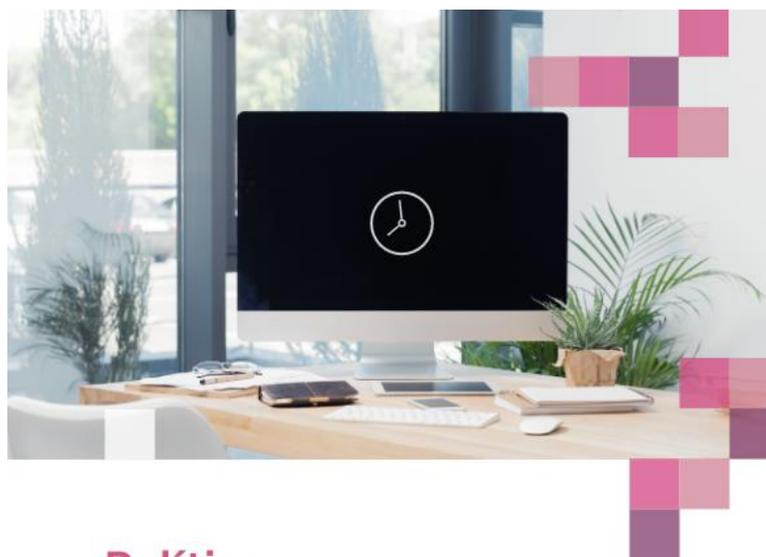
Además, a fin de garantizar una organización del trabajo que ayude a nuestro personal a adaptarse a los nuevos tiempos derivados de la COVID-19 y a conciliar su vida profesional y familiar, en AENOR contamos con medidas específicas de teletrabajo y conciliación.

3.2.1 Política de desconexión digital

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

Con el fin de garantizar el cumplimiento del derecho a la desconexión digital:

1. Se 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.



Política Desconexión Digital

2. En cualquier caso, con carácter general, se evitará realizar, salvo que se den situaciones de urgencia, llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos o de mensajería de cualquier tipo.

3. Se considerará que concurren circunstancias excepcionales justificadas cuando se trate de supuestos que puedan suponer un potencial perjuicio empresarial hacia el negocio, cuya urgencia requiera de la adopción de medidas especiales o respuestas inmediatas.

4. Se deberá programar respuestas automáticas durante los periodos de ausencia, indicando las fechas en las que no se estará disponible, y con la dirección de correo a la que el interesado puede enviar su comunicación.

Apoyo de herramientas tecnológicas:

1. Incorporación de un aviso automático en los emails, indicando la no obligación de responder fuera de la jornada laboral.

2. Retraso de forma automática de todos los emails enviados desde la extensión aenor.com en fin de semana o fuera de horario de jornada laboral.

3.2.2 Conciliación

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

De forma voluntaria, AENOR está comprometida a fomentar la conciliación personal y laboral, de una manera formal y a su revisión anual, mediante la implantación y certificación del modelo Empresa Familiarmente Responsable (EFR) en España y Portugal. El proceso de revisión de esta certificación permitirá desarrollar nuevas medidas encaminadas hacia la mejora de la calidad de vida de todas las personas que formamos parte de AENOR y siempre alineados con los objetivos de nuestra organización y los ODS.

En 2022, AENOR ha recibido el certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR), el cual certifica que el modelo de gestión EFR implantado por nuestra entidad cumple con los requisitos exigidos bajo la norma efr 1000-1 edición 5 que concede la Fundación Másfamilia.

Ya han pasado casi 10 años desde que AENOR obtuviera el certificado EFR por primera vez. Un certificado que, año tras año, nuestra entidad renueva por su compromiso con la conciliación y su gestión en la organización. AENOR persigue desarrollar medidas encaminadas hacia la mejora de calidad de vida de todos y todas las que formamos parte de la entidad, comprometiéndose al mismo tiempo con un estilo de dirección, liderazgo y gestión equilibrado en todas sus dimensiones y con foco en la persona.



Rafael Fuertes, director general de la Fundación Más Familia, junto a Susana Pedrero, directora corporativa de Personas y Organización de AENOR.

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

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



Las medidas de conciliación se clasifican en las siguientes 5 categorías: la calidad en el empleo, la flexibilidad, apoyo a la familia, desarrollo profesional y personal, e igualdad de oportunidades.

A continuación, indicamos algunas de las medidas por cada una de las categorías.

3.2.3 Calidad en el empleo:

3.2.3.1 Estabilidad Laboral: AENOR apuesta por la contratación indefinida. Entre otros, el objetivo es facilitar el equilibrio entre la vida personal y laboral. La contratación indefinida global a cierre de 2022 es del 96%



3.2.3.2 Beneficios sociales/ Compensación Flexible: AENOR cuenta con un Plan de Compensación Flexible (en España), al que pueden acogerse todas las personas contratadas con carácter indefinido. Este Plan permite destinar parte de la retribución bruta a adquisición de bienes y servicios (seguros de salud, vale guardería, transporte, formación y comida).

3.2.3.3. Complemento de bajas médicas: En España, las bajas médicas se complementan por parte de la empresa hasta el 100% del salario, siempre que las personas cumplan sus obligaciones legalmente establecidas y durante el periodo de la baja.

3.2.3.4 Acoso Laboral o Mobbing: AENOR cuenta con un 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.)

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

3.2.4. Flexibilidad espacial y temporal.

3.2.4.1 Flexibilidad y disfrute de vacaciones:

Flexibilidad en el disfrute de vacaciones a lo largo del año, siempre que el periodo más largo se solicite en agosto, teniendo en cuenta nuestros compromisos con nuestros clientes. No obstante, AENOR da la oportunidad de disfrutar las vacaciones pendientes a principios del año siguiente.

3.2.4.2 Teletrabajo: Nuestras personas pueden realizar su trabajo en remoto, combinándolo con el presencial. El 95% de la plantilla disfruta de las medidas de teletrabajo. Por ello, AENOR imparte formación en seguridad y salud laboral en el teletrabajo y consejos prácticos para trabajar desde el domicilio, así como, se ha dado un tratamiento especial a los aspectos propios del teletrabajo, como el tecno-estrés en la evaluación de riesgos psicosociales. Además, las personas de AENOR en España y Portugal pueden teletrabajar desde domicilios diferentes al habitual, previa comunicación a la dirección.



Como se ha indicado en informes anteriores, a fin de garantizar las buenas prácticas del trabajo en remoto en AENOR:

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

3.2.5 Apoyo a la familia

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

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

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

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

3.2.5.5 Teletrabajo en días no lectivos: para padres y madres con hijos en edad escolar (considerada ésta hasta los 13 años) en España.



3.2.6. Desarrollo personal y profesional

- **Acciones sociales:** AENOR ofrece la posibilidad de que nuestras personas colaboren en las acciones sociales que se ponen en marcha cada año, como son las campañas de donación de sangre, el banco de alimentos, donaciones para proyectos solidarios y voluntariado con asociaciones, entre otras.
- **Planes de Carrera:** en AENOR apostamos por el desarrollo personal de nuestras personas y, por ello, ponemos a su disposición facilidades para asistir a foros, jornadas, seminarios y conferencias vinculados a su actividad. Además, nuestro personal tiene la posibilidad de moverse interna y geográficamente para cambiar de puesto de trabajo.

- **Plan de formación anual:** para favorecer el desarrollo profesional y competencial de su personal, AENOR, diseña anualmente un Plan de Formación tras una detección de necesidades formativas que se hacen mediante consulta directa a nuestras personas.

AENOR subvenciona el 100% de la formación en idiomas para aquellas personas que lo soliciten para el desempeño de su puesto de trabajo. Adicionalmente, planificamos webinars y píldoras formativas online para el desarrollo de competencias corporativas como Compromiso, Orientación a resultados, Iniciativa y proactividad, Colaboración y trabajo en equipo, Orientación al cliente, etc.

- **Promoción interna:** con carácter general, las vacantes se publican en la intranet para que cualquier persona pueda postularse como candidato a las mismas. En la medida de lo posible, se prioriza la contratación de personal interno. Además, AENOR cuenta con un Procedimiento de Promociones que recoge los criterios objetivos, sirviendo de guía en todas las fases de la actividad de selección de personal destinada a cubrir los puestos vacantes de la organización en promoción interna, de forma que se produzca sin discriminación (igualdad de oportunidades y trato).

- **Plan de on boarding (IntegrAENOR):** AENOR recibe a los nuevos compañeros/as asignándoles un Tutor, como guía para sus primeros días en el departamento, también se les convoca a una sesión de bienvenida programada de forma quincenal en la que se les acompaña en el manejo de las aplicaciones informáticas de AENOR y se resuelven dudas. También, se les invita de forma semestral a una sesión virtual con la Directora de Personas y Organización donde se habla más en profundidad del propósito de AENOR y de nuestros valores.
- **Divulgadores de conocimiento:** AENOR reconoce y premia a aquellas de nuestras personas que participan en nuestras publicaciones.
- **Comunidades del conocimiento:** AENOR fomenta la transferencia de conocimiento en relación con las siguientes áreas de conocimiento: i) sostenibilidad ambiental, ii) sostenibilidad social, iii) gobierno corporativo, iv) tecnología y digitalización, v) agroalimentario, consumo y distribución; vi) construcción e industria; y vii) sanidad y prevención.
- **Sistema de Gestión del Desempeño (SGD):** El SGD es un sistema objetivo y homogéneo en toda la organización que nos permite evaluar a las personas en base a las competencias requeridas y a sus resultados. Se desarrolla brevemente más adelante en esta memoria.



3.3 Igualdad



Principio 6 de Pacto Mundial: *“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”.*

En el espacio de Igualdad en la intranet, las personas de AENOR pueden consultar información sobre la gestión de la igualdad en nuestra organización:

- **III Plan de Igualdad 2021-2024** se desarrolla en diez áreas de actuación: en el proceso de selección y contratación, clasificación profesional, formación, promoción profesional, condiciones de trabajo (incluida la auditoría salarial entre mujeres y hombres), ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral, infrarrepresentación femenina, retribuciones, prevención del acoso sexual y por razón de sexo y protección de las víctimas de violencia de género.
- **Composición de Comisión de Igualdad:** 12 miembros, 6 representantes de la parte empresarial y el mismo número de la Representación Legal de los Trabajadores y Trabajadoras.
 - **Canales de comunicación interna:** contamos con un servicio interno de gestión de consultas, sugerencias, comentarios y resolución de problemas (buzón de correo de



Recursos Humanos, de la Comisión de igualdad, de Denuncias por acoso y/o violencia, de riesgos laborales, entre otros). 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, AENOR en su compromiso con la igualdad de género:

- Prevé medidas de apoyo a sus personas víctimas de violencia de género, cuando acrediten dicha condición. Por ejemplo, licencia retribuida de 7 días, cuando la víctima solicite el traslado de centro que implique cambio de domicilio, en ese caso, se abonará a la víctima un importe determinado para contribuir a los gastos de la mudanza.
- En procesos de promoción interna y de selección, y para reequilibrar la presencia de hombres y mujeres, y siempre en igualdad de méritos, se dará prioridad al género subrepresentado, fundamentalmente en aquellas categorías y grupos profesionales donde se detecten desequilibrios.
 - AENOR firma con las empresas externas de selección, un compromiso con la no discriminación de hombres y mujeres en el reclutamiento y capacitación de profesionales, asegurando así la neutralidad y la obligatoriedad de presentar candidaturas de ambos sexos.

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

Distintivo:

AENOR ha recibido en 2022 el distintivo *Empresa Más Igual* por fomentar la conciliación, la corresponsabilidad y la igualdad en sus plantillas.

Susana Pedrero, directora Corporativa de Personas y Organización de AENOR, fue la encargada de recoger el reconocimiento, en el marco de la XVIII Edición de los Premios Madrid Empresa Flexible.

El acto de entrega de premios se celebró en la sede central de AENOR en Madrid, con la presencia de:

- la consejera de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid, Concepción Dancausa;
- el CEO de AENOR, Rafael García Meiro;
- diferentes responsables de AENOR y patrocinadores y entidades colaboradoras.



3.4 Salud y seguridad en el trabajo

Nuestros principios de actuación en materia de Salud y Seguridad están a disposición de las personas de AENOR en la **Política de Seguridad y Salud Laboral** que incluyen, entre otros:

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



El Sistema de Prevención de Riesgos

Laborales ha sido elaborado de acuerdo con la normativa española en materia de salud y seguridad y se desarrolla a través de distintos documentos como por ejemplo, el Manual de Seguridad y Salud Laboral. Este sistema incluye los requisitos de la norma ISO 45001 de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que se desarrolla a través de un Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) para AENOR y UNE en la que se incluyen, modalidades preventivas; aspectos sobre ergonomía y psicología aplicada; Seguridad laboral e Higiene industrial; etc.

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

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



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

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

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

Contamos con un [Plan de Prevención de Riesgos Laborales](#) en el que se establecen acciones generales en materia de salud y seguridad de las personas, como son las evaluaciones de riesgos de centros y puestos de trabajo, los exámenes de salud anuales, las campañas de vacunación contra la gripe o la elaboración de un informe anual sobre los accidentes producidos en el entorno laboral. Este Plan a nivel Grupo es actualizado periódicamente.

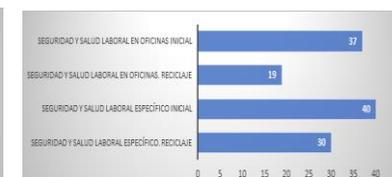
El alcance del Sistema de Seguridad Laboral se establece a nivel nacional, por lo que no aplica a otras sociedades del grupo, ya que cada una ha de cumplir con las responsabilidades establecidas por la legislación de cada país. No obstante, lo anterior, nuestro objetivo es extender la cultura de cumplimiento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



Concretamente en 2022, dentro del objetivo de establecer la cultura preventiva, se han desarrollado las siguientes actividades:

- **Formación:**

- En AENOR queremos que nuestros profesionales tengan conocimiento en materia de Salud y Seguridad Laboral, es por ello por lo que formamos en esta materia al 100% de nuestro personal en España.
- Se imparten formaciones al nuevo personal y se renueva a aquellas personas con más antigüedad. Por su parte, el Servicio de Prevención Mancomunado imparte formación específica al personal de nueva incorporación de acuerdo con su puesto de trabajo. Esto se hace también tras un accidente o en caso de precisar una actualización.
- En particular, en las sociedades se ha impartido formación en materia de prevención de riesgos laborales, tales como medidas preventivas COVID 19 y formación en puestos de oficina.
- En 2022 se han impartido, además, un total de 1.303 horas de formación en esta Salud y Seguridad Laboral en AENOR Global, de las cuales 1.230 se han impartido en España.
 - En aplicación de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos laborales, se imparte formación en PRL por puestos de trabajo a todas las personas de AENOR Internacional.
 - El número de personas formadas fue de 917 en 2021 y 815 en 2022. Para la formación obligatoria en Seguridad y Salud laboral tenemos los siguientes cursos:



- **Entrega de EPIS:** a lo largo de 2022 se han entregado 26.090 equipos de protección individual frente a los 108.700 facilitados en 2021. Este descenso está vinculando a la evolución de la COVID-19.



- Las acciones preventivas realizadas en las sedes han sido del 94% con el siguiente desglose:



Hemos recopilado los siguientes indicadores de seguridad y salud laboral (SSL)



relativos a las personas de España.

CONTINGENCIAS PROFESIONALES			2021 España		2022 España	
Tipos de accidente	Con baja**	M	2	67%	4	80%
		H	1	33%	1	20%
	Sin baja	M	0	0%	4	67%
		H	2	100%	2	33%
Tasas de frecuencia de accidentes	M	3,03		2,30		
	H	1,92		1,35		
Índice de gravedad	M	-		0,06		
	H			0,03		
Días/horas perdidas por accidente o enfermedad profesional y enfermedad común (*)	M	14 días 112 horas		61 días 488 horas		
	H	4 días 32 horas		9 días 72 horas		
Tasa de absentismo reportado por la Mutua	M	0,10%		0,02%		
	H	0,70%		0,01%		

Índice de frecuencia: n° de accidentes con baja/n° de horas trabajadas x 1.000.000

Índice de gravedad: n° jornadas laborales perdidos (acc. Con baja+acc. In itinere) *1000/n° 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)

** Incluidos 2 accidentes in itinere.

Horas trabajadas por género en 2022	
Mujeres	869.835
Hombres	743.160



La gestión de la pandemia ha sido en 2022 un asunto relevante para AENOR. Desde inicios de la crisis de la COVID-19 hemos desarrollado medidas que garantizaran el desarrollo de nuestra actividad de forma segura, siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias que durante parte de 2022 continuaron vigentes.



En 2022, desde la Dirección de Personas y Organización se pusieron en marcha las siguientes medidas para la gestión de la Covid-19, las cuales se han adaptado a las nuevas condiciones de la pandemia y recomendaciones de las autoridades sanitarias:

- Protocolos de Seguridad y Salud Laboral frente al COVID-19: actividades presenciales en instalaciones de cliente y personal AENOR Laboratorio.
- Guía de actuación Preventiva frente al COVID-19.
- Plan de Contingencia Reapertura de sedes frente al COVID-19 siguiendo las indicaciones de cada país.
 - Revisión del Protocolo de actuación prevención de acoso laboral y violencia en el trabajo.
 - Modelo híbrido de trabajo. Progresivamente en 2022 hemos vuelto a las oficinas con un modelo híbrido que permite realizar la actividad de forma segura.
- Auditorías. A petición expresa de clientes, las auditorías presenciales han ido creciendo, aunque se siguen realizando algunas en remoto, tal y como se implantó al inicio de la pandemia.

3.5 Relaciones sociales

Principio 3 de Pacto Mundial: “Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”.

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

El Comité de Empresa es el órgano encargado de articular el diálogo social con las personas ubicadas en los Centros de Trabajo de Madrid, que comprenden Sede Central y Laboratorio. Este diálogo se asienta bajo las bases de una relación permanente y de diálogo continuo según lo establecido por el Estatuto de Trabajadores y la normativa en cuanto a reuniones, información y consulta con los representantes legales de los trabajadores y trabajadoras. Se han mantenido 3 reuniones con el Comité de Empresa en el ejercicio 2022.

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

- La Comisión de Igualdad, fomenta la participación de todos nuestros profesionales en la implantación y seguimiento de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Esta Comisión se reunió en 2022 en 5 ocasiones en 2022.
- La Comisión de Seguridad y Salud Laboral, se integra en el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de la organización. Esta comisión ha mantenido 8 reuniones en 2022.

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.

Al 94,35% de la plantilla en España es de aplicación el Convenio Colectivo del sector Oficinas y Despachos que territorialmente corresponde. No se incluye PRYSMA. En el resto de las jurisdicciones se aplica la legislación vigente.

En España, los empleados cubiertos por los diferentes convenios representan el 82% de la plantilla global de AENOR.

3.6 Formación y desarrollo

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



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

FORMACIÓN POR CLASIFICACIÓN Y GÉNERO		2021 España	2021 Global	2022 España	2022 Global
Administrativo	M	130	161	132	151
	H	23	37	25	35
	T	153	198	157	186
Técnico	M	214	250	193	227
	H	212	282	191	243
	T	426	532	384	470
Mando	M	44	58	74	93
	H	51	62	88	96
	T	95	120	162	189
Directivo	M	11	16	11	15
	H	31	36	30	35
	T	42	52	41	50
Subtotales	M	399	485	410	486
	H	317	417	334	409
	T	716	902	744	895

* No incluye PRYSMA siendo objeto de incorporación en próximos ejercicios.

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

FORMACIÓN POR CLASIFICACIÓN Y GÉNERO		2021	2021	2022	2022	
		España	Global	España	Global	
Número de horas formación de empleados	Administrativo	M	2.094	2.871	2.013	2.382
		H	358	742	479	532
		T	2.452	3.613	2.492	2.914
	Técnico	M	8.686	9.489	6.928	7.271
		H	7.989	10.718	6.213	6.564
		T	16.675	20.207	13.141	13.835
	Mando	M	1.771	2.022	2.581	2.792
		H	1.498	1.559	3.008	3.042
		T	3.269	3.581	5.589	5.834
	Directivo	M	432	546	413	446
		H	933	1.089	703	767
		T	1.365	1.635	1.116	1.213
	Subtotales	M	12.983	14.928	11.935	12.891
		H	10.778	14.108	10.403	10.905
		T	23.761	29.036	22.338	23.796

Entre las principales temáticas de la formación impartida a nuestras personas en 2022 destacan:

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

Entre esas acciones se encuentra el desarrollo del liderazgo del Mando Intermedio, con el propósito de fortalecer su influencia, organización y motivación de las personas de su equipo, como, por ejemplo: "Taller de Liderazgo 4.0" al que asistieron 62 Mandos Intermedios a una sesión inmersiva de 2 días de duración.

En 2022, se han registrado un total de 23.796 horas de formación, frente a las 29.036 horas de 2021. Debido a que las acciones de formación corporativas han reducido su extensión.

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.

Para cumplir con la Ley General de Discapacidad (LGD) y nuestro compromiso con la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, hemos aplicado medidas alternativas a la contratación. Estas medidas se renovaron en 2020 con una vigencia de dos años, por lo que en materia de accesibilidad esta información sigue siendo relevante en 2022.

Algunos datos destacables en materia de accesibilidad son los siguientes:

- **12 personas contratadas** de forma indefinida (100%) con certificado de discapacidad en España.
- **Acuerdos con centros especiales de empleo** que velan por la integración de personas que tienen algún tipo de discapacidad.
- **Donación a la Fundación Randstad**, AENOR continúa trabajando bajo un estrecho lazo con Fundación Randstad, para dar cumplimiento de la cuota de reserva y promover la empleabilidad tanto en la compañía como en el mercado de perfiles con discapacidad. Esta colaboración se basa en objetivos como asesoramiento para la búsqueda de empleo, talleres de orientación, formación especializada en gestión de cobros, Excel, gestión financiera, etc. Llevamos 9 años apoyando este programa en las que en 2022 se han formado 2.618 personas frente a las 1.998 personas de 2021. Con ello se ha conseguido integrar 1.632 personas frente a las 1.584 del año 2021. AENOR tiene una firme apuesta por la diversidad y la inclusión.

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

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



3.8 Diversidad, igualdad e inclusión

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

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

- El **Protocolo de prevención del acoso y violencia en el trabajo** tiene como objetivo garantizar la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, evitando posibles conductas de violencia y acoso. Se parte de la premisa de imposibilitar su aparición, y en el caso de que apareciesen conductas de este tipo, erradicarlas. Se trata de un documento que se actualizó por última vez en septiembre de 2020 y que se encuentra disponible en la intranet para que todas las personas de AENOR puedan acceder a él. Su aplicación se extiende a todo el personal interno y externo (principalmente becarios y personal de ETT) que desarrollen su actividad dentro de nuestro ámbito organizativo.
- El **Plan AENORConcilia**, que establece medidas para la conciliación de la vida familiar y profesional de nuestras personas. Este plan recoge un conjunto de medidas para dotar de mayor flexibilidad espacial, temporal y organizacional a nuestra plantilla.

- 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.





INDICADORES IGUALDAD*		2021 España	2021 Global	2022 España	2022 Global
Mujeres en la plantilla		386	461	396	470
Mujeres en equipo directivo		11	14	13	16
Permisos maternales	M	8	8	12	13
	H	12	12	13	13
	T	20	20	25	26
Reincorporados tras permisos		100%		100%	
Personas con jornada reducida	M	86	86	80	80
	H	11	11	9	9
	T	97	97	89	89
Personas modalidad teletrabajo	M	351	351	376	410
	H	282	282	301	314
	T	633	633	677	724
Jornadas laborables para atención de necesidades personales y familiares (conciliación)	M	420	420	512	641
	H	207	207	220	222
	T	627	627	732	863

* Plantilla a cierre del ejercicio, sin incluir PRYSMA

Las jornadas para atender necesidades personales y familiares (conciliación) se disfrutaron por un 66% de mujeres.

El 9% de la plantilla global disfruta de reducción de jornada, siendo el 8% mujeres.



En cuanto a la nacionalidad, se distinguen en nuestra plantilla 14 nacionalidades diferentes en 2022.

NACIONALIDADES GLOBAL	2021	2022
Brasileña	1	1
Chilena	16	20
China	1	1
Colombiana	1	0
Costarricense	1	0
Dominicana	3	6
Ecuatoriana	11	6
Española	673	812
Francesa	2	1
Italiana	11	10
Mejicana	32	38
Panameña	1	0
Peruana	68	58
Portuguesa	8	14
Rumana	1	1
Rusa	1	0
Salvadoreña	7	6
Venezolana	2	3
Totales	840	977



(*) Incorporados datos del GRUPO PRYSMA

En relación con la diversidad en AENOR tenemos contratadas 12 personas con discapacidad en AENOR global.

OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD	2021 España	2021 Global	2022 España	2022 Global
Empleados con discapacidad	10	11	12	12

(*) Incorporados datos del GRUPO PRYSMA

OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD		2021 España	2021 Global	2022 España	2022 Global
Diversidad generacional	<30	27	50	46	58
	30-50	431	534	440	550
	>50	228	256	337	369
Totales		686	840	823	977

(*) Incorporados datos del GRUPO PRYSMA

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

CAMBIOS ORGANIZATIVOS		2021 España	2021 Global	2022 España	2022 Global
Promociones	M	7	8	9	13
	H	6	6	8	9
	T	13	14	17	22
Cambios horizontales	M	21	21	17	17
	H	19	20	6	6
	T	40	41	23	23
Totales		53	55	40	45



El 60% de las promociones han correspondido a mujeres en 2022 frente al 57% en 2021.

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.



3.8.1 Talento Joven

AENOR impulsa la contratación de jóvenes y estudiantes con el objetivo de activar su experiencia laboral y contribuir así al desarrollo sostenible de la sociedad española, siendo el paro juvenil uno de los problemas más acusados de nuestra sociedad. Por ello promovemos y colaboramos con entidades académicas, como Universidades y Escuelas con el objetivo de favorecer la empleabilidad de los jóvenes, principalmente, a través de la realización de prácticas profesionales. En 2022 tuvimos un total de 31 estudiantes en prácticas; 21 a nivel nacional y 10 a nivel internacional, frente a los 30 de 2021 y 21 de 2020. Algunas de las entidades con las que hace tiempo que venimos colaborando son: la Universidad Complutense de Madrid, La Universidad Rey Juan Carlos I, la Escuela Internacional de Comunicación, la Universidad CEU San Pablo, ESIC Business & Marketing School, entre otras instituciones. De las personas que hicieron prácticas con nosotros el 19% han sido contratadas, frente al 9% del año anterior. Además, trabajamos en la profesionalidad de diversidad de perfiles como son en áreas de laboratorio, finanzas, calidad y alimentación, cambio climático, jurídico, etc.

3.8.2 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. 10 personas se han beneficiado de esta medida en 2022, frente a las 6 personas de 2021.

3.8.3 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.

3.8.4 Adhesión a La Alianza CEOs por la Diversidad en 2022.

El objetivo de la alianza es impulsar el desarrollo de estrategias que contribuyan a la excelencia empresarial, a la competitividad del talento en España y a la reducción de la desigualdad y la exclusión social. En 2022, esta alianza, desarrollada por la Fundación Adecco y la Fundación CEOE, celebró un encuentro que contó con la participación de D Rafael García Meiro quien expresó el compromiso de la Entidad con fomentar una salida de la pandemia inclusiva e igualitaria.



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.

Destacamos la reunión Mid Year Meeting que en 2022 se realizó presencialmente y también en streaming. Es un encuentro en el que la fuerza de ventas de nuestra entidad en todo el mundo se reúne para analizar los logros conseguidos en el último semestre, intercambiar información y exponer los retos en lo que resta de año para alcanzar los objetivos que nos hemos propuesto.



3.9.1 TransformAENOR

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

Como objetivos principales:

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

3.9.2 AENOR Directo

Entre los canales de comunicación interna destaca AENOR Directo. Con periodicidad quincenal, se comparten temas del día a día de la organización, informando de:

- La actividad desarrollada en la última quincena,
- Nuevas soluciones: con lo más destacado de nuestros tres principales negocios;
- Entregas de certificados, con las fotografías e información de las entregas realizadas en la última quincena,
- “En primera persona” nos permite conocer un poco más a un compañero/a, y
- “Nuevas incorporaciones” nos acerca a las nuevas personas de AENOR.

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



3.10 Contribución de AENOR en el ámbito social y laboral

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

En la Agrupación “Sostenibilidad Social” figuran las distintas plataformas de confianza que aglutinan las diferentes soluciones para ayudar a las organizaciones a reforzar su compromiso con aspectos sociales como la Responsabilidad Social Corporativa, igualdad, diversidad, inclusividad y tolerancia, entre otros.



Todas ellas, ayudan a las organizaciones a contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la AGENDA 2030:



3.10.1 Plataforma de Confianza “Consolidar la Responsabilidad Social Corporativa”

La presencia de los conceptos de Responsabilidad Social Corporativa, Sostenibilidad y Desarrollo Sostenible en la sociedad ha aumentado progresivamente en las últimas décadas. Sin embargo, son muchos los que aún hoy, tienen una idea algo distorsionada de lo que puede suponer y generar para una organización.

La Responsabilidad Social Corporativa es la puesta en práctica del Compromiso con la Sostenibilidad o el Desarrollo Sostenible. Es una manera de gestionar que influye en la rentabilidad a corto, medio y largo plazo de la organización.

Se basa en detectar los impactos de nuestra actividad en aquellos grupos con los que nos relacionamos, en la sociedad y en el medio ambiente. Esto implica que la gestión de la Responsabilidad Social está íntimamente ligada a la actividad de la organización y no tendrá sentido si no se integra en la estrategia y la gestión diaria de la misma.

No es sólo una manera de devolver a la sociedad aquello que nos ha dado, sino una manera de mejorar nuestra gestión que conduce a generar valor para la organización, a sus grupos de interés y a la sociedad en general.

Existen diversas herramientas que pueden ayudarnos en nuestra gestión de la RS. Con un enfoque global e integrador, la metodología que ofrece IQNet SR10, el estándar internacional de gestión de la Responsabilidad Social ya ha sido implantada por organizaciones de todo el mundo y ha demostrado su eficacia.

Basada en la Norma Internacional ISO 26000 de principios y directrices de Responsabilidad Social, ofrece un marco adaptable a cualquier tipo de organización que quiera implantar un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.

Por otra parte, existen herramientas que cubren aspectos muy concretos de responsabilidad hacia un grupo de interés concreto: el modelo de conciliación efr, el modelo de empresa saludable, el modelo de gestión de la accesibilidad universal UNE 170001, el estándar SA8000, compras sostenibles ISO 20400, ISO 37001 gestión antisoborno, ISO 19602 Compliance tributario, etc... son algunos ejemplos.

Por último, herramientas como los estándares de GRI, nos ayudan a la identificación de los aspectos de Responsabilidad Social y elaboración de Informes de Sostenibilidad.

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

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



En materia de Campus AENOR caben destacar las formaciones Experto en Responsabilidad Social, Taller de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad conforme a los estándares GRI e Implantación de un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social SR10.

3.10.2 Plataforma de Confianza Impulsar la igualdad

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

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



Beneficios:

- Contribuye a la transparencia del plan de igualdad generando confianza entre organizaciones y personas.
- Aporta valor en los procesos de negociación colectiva con los agentes sociales integrantes de la comisión negociadora de igualdad.
- Apoya a las empresas/organizaciones/administraciones en el seguimiento de alineamiento con los requisitos legales periódicamente.
- Facilita disponer de una declaración de Verificación externa del Plan de Igualdad para mejorar el cumplimiento de requisitos en materia de igualdad en procesos de homologación de proveedores, así como de acceso y participación en procesos de contratación pública.
- Aporta valor para posicionar a la empresa/organización/administración en el marco de la Agenda 2030 a través de su contribución a los ODS 5: Igualdad de Género y ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico. Permite a las empresas/organizaciones/administraciones verificadas avanzar en la implementación de un sistema de gestión de igualdad certificable por AENOR.

Campus AENOR colabora con soluciones formativas como el Taller práctico: Igualdad retributiva y brecha salarial de género y el Taller de diseño de Planes de Igualdad.

3.10.3 Plataforma de Confianza “Contribuir a la diversidad”

Las soluciones en el ámbito de la diversidad son variadas y transversales, AENOR ha desarrollado la certificación en **UNE 139803-2012 A90 Accesibilidad TIC de sitios web**, que facilita el acceso a la web y sus contenidos independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, localización geográfica y capacidades de los usuarios. Cubre la mayoría de las discapacidades que pueden tener las personas (*deficiencias físicas, visual, auditiva y cognitiva*), y también las necesidades de las personas de edad avanzada. Es por ello, un elemento básico para la no discriminación y el apoyo a la diversidad.



La solución **Centros especiales de empleo** aborda La integración en el mercado laboral es condición necesaria para garantizar los derechos de las personas con discapacidad y es un asunto poliédrico; en el que confluyen diversos actores y que puede ser analizado desde diferentes puntos de vista. Pasa, entre otros, por combatir la discriminación, por eliminar las barreras de entrada al mercado laboral o por incentivar a empleados y empleadores. Pero la integración también requiere de la existencia de entornos de trabajo en los que las personas con discapacidad puedan desarrollar su potencial, de agencias públicas de empleo o servicios especializados capaces de atender también a las necesidades de este colectivo o del apoyo y reconocimiento social a los empleadores que les ofrecen oportunidades.

3.10.4 Plataforma de Confianza “Seguridad y Salud en el Trabajo”

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

- [la Certificación ISO 45001 de AENOR](#) resulta la herramienta idónea para todas aquellas organizaciones con voluntad de mejora continua, independientemente de su tamaño, tipo y sector, para la gestión de sus riesgos para la SST siendo más eficaces y eficientes, reduciendo los accidentes y enfermedades, aumentando la operatividad al disminuir las situaciones de emergencias y bajas laborales.

En nuestros [catálogos de normas y cursos](#), contamos con la Norma ISO 15001:2018” y destacamos los cursos de: “Auditor interno ISO 45001”, “Cómo abordar el control operacional en un sistema de gestión de seguridad y salud laboral bajo la ISO 45001” y “Transición a la Norma ISO 45001”.

3.10.5 Fomentar la tolerancia

La Especificación UNE 0071 establece los requisitos para el desarrollo de un sistema de gestión de la tolerancia en los centros educativos no universitarios, permitiéndole demostrar su capacidad para satisfacer los requisitos de la tolerancia que, tanto la legislación, como la sociedad, cada vez más multicultural y diversa demandan. Se trata de una solución enmarcada 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”.



La definición de tolerancia sobre la que sustenta la especificación y, por tanto, la solución de Certificación Gestión de la Tolerancia en centros educativos es la dada por la UNESCO en su 28ª Conferencia General sobre la Declaración de Principios sobre la Tolerancia (Paris 1995).

Son muchos los textos e hitos que han ido asentando y reforzando estas definiciones orientadas a sentar la base para la construcción de una sociedad justa, equitativa y sostenible, lo que nos lleva a la aprobación en 2015 de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, basados en los Objetivos del Milenio, mejorando los que se cumpliendo y articulando la estrategia para la consecución de los no logrados, conjugando para ello la dimensiones económica, social y medioambiental.

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



4 Información sobre compliance y ética

4 Información sobre compliance y ética



AENOR se dota de una estructura de cumplimiento normativo, ética y responsabilidad social corporativa, que no sólo se adapta a la legalidad vigente, si no que pretende satisfacer, dentro de su sector y en general del tráfico mercantil, los mejores estándares y prácticas en dichas materias, siendo la piedra angular nuestro Código Ético, el cual está disponible para nuestros grupos de interés en nuestra web corporativa y, también en la intranet corporativa a la que accede nuestro personal.

En nuestro Código Ético se recogen los principios, valores y líneas de actuación básicas de todo el sistema de cumplimiento, que es desarrollado por distintas políticas y procedimientos que aplican a AENOR y las sociedades de su Grupo, entre las que mencionamos, a título enunciativo y no limitativo:

- Política de Compliance Penal.
- Política de Seguridad y Salud Laboral.
- Política de Captación del talento.
- Política de Seguridad de la Información y protección de datos.

- Política General de Compras y Prestación de Servicios.
- Procedimiento General de compras.
- El Reglamento del Responsable de Cumplimiento Normativo.
- Principios Generales para la garantía de la separación funcional de las actividades de normalización y evaluación de la conformidad.

En dicho Código, manifestamos nuestro firme compromiso con el apoyo y el respeto a los Derechos Humanos reconocidos en la legislación nacional e internacional, así como, con los principios en los que se basan el Pacto Mundial de Naciones Unidas y las normas sobre las responsabilidades de las empresas en la esfera del respeto a los Derechos Humanos.





4.1. Compliance

Un comportamiento y actuación éticamente responsable, basados en el cumplimiento estricto de la legalidad y las buenas prácticas, debe ser el signo distinto de todas las actividades que desarrollamos.

Como se ha indicado en la sección primera de este documento, la [Comisión de Responsabilidad Social Corporativa \(CRC\)](#), es el órgano esencial de garantía del cumplimiento de las leyes, los valores y los principios regidores en UNE, del sistema interno de prevención de delitos y de lucha contra el fraude y las actuaciones delictivas de UNE y las sociedades de su Grupo, así como el control y supervisión del principio de separación funcional de actividades de normalización y certificación.

El Consejo de Administración de AENOR ha designado al [Responsable de Cumplimiento Normativo](#) como la figura independiente con poderes autónomos de iniciativa y control al que se confía la responsabilidad de supervisar el funcionamiento y observancia del sistema de gestión. Las funciones del

Responsable de Cumplimiento se describen en el Reglamento del Responsable de Cumplimiento Normativo de AENOR y de las Sociedades de su Grupo, aprobado por el Consejo de Administración, que se encuentra disponible en la intranet corporativa. Asimismo, actúa como órgano de coordinación entre los respectivos Sistemas Internos de Prevención de Delitos y de lucha contra el Fraude del Grupo UNE. A tal efecto podrá, en su caso, participar en las reuniones de la CRC.

4.1.1 Compliance penal

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

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

Dando continuidad al sistema de cumplimiento de AENOR, en este ejercicio nos hemos centrado en su mejora y como consecuencia de ello, el Consejo de Administración aprobó la Política de Compliance Penal y su Manual en diciembre de 2022, estos documentos adaptan dicho sistema a la Norma UNE 19601: 2017 Sistemas de gestión de Compliance penal, en adelante SGCP.

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

1. Cumplir con la legislación penal nacional o internacional aplicable/ vigente y dentro del marco establecido por el Código Ético, así como con toda la normativa interna de AENOR.
2. Coordinar actuaciones con la finalidad de prevenir y combatir la posible comisión de actos constitutivos de delitos.
3. Fomentar una cultura de prevención de delitos y cumplimiento basada en el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de delitos.

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

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

Centrándonos en AENOR Internacional, donde se concentra la mayor parte de la actividad del Grupo AENOR, hemos revisado nuestro **Informe de Mapa de Riesgos Penales** que identifica todas las actividades de la compañía en cuyo ámbito pueden cometerse actuaciones delictivas, y puede generarse responsabilidad penal para AENOR, lo cual se hará extensivo al resto de las sociedades del Grupo de manera paulatina. Este informe tiene en cuenta, las políticas y controles ya existentes.

Tras la identificación en 2021 de los riesgos penales que pudieran generar responsabilidad para AENOR Internacional en el desarrollo de sus labores junto con las actividades expuestas a riesgos penales y los principales elementos de control con los que cuenta AENOR. Una vez identificados los riesgos, ya en 2022, se ha aplicado la Metodología de Evaluación de riesgos penales desarrollada, para poder evaluarlos, todo ello orientado a elaborar la correspondiente Matriz de Riesgos Penales.

En esta matriz identificamos y evaluamos los riesgos aplicando los criterios de Impacto y Probabilidad para determinar si el nivel de riesgo es Muy Alto, Alto, Medio, Bajo o Muy Bajo. En aquellos supuestos en los cuales el valor resultante como riesgo residual es superior al umbral establecido por la organización, resultará necesario realizar un análisis detallado de dicho resultado y elaborar un Plan de Acción.

Adicionalmente, se establece un proceso de revisiones periódicas y extraordinarias, éstas últimas se realizarán cuando acontezcan circunstancias que puedan alterar el perfil de riesgo.



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

Como firmantes del Pacto Mundial, y en lo que respecta a la prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales, nos alineamos con el



Principio 10 de Pacto Mundial, mostrando nuestro compromiso por “trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno”. En consecuencia, Dentro del marco de la normativa interna de compliance penal, tiene **especial importancia la prevención de la corrupción, promoviéndose un comportamiento responsables y de “Tolerancia cero” con la corrupción.** Por ello, los profesionales de AENOR, así como, los integrantes del órgano de administración no pueden dar, ni aceptar regalos u obsequios en el desarrollo de su actividad profesional, que influyan, puedan influir, o se puedan interpretar como favor en la toma de decisiones.

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

AENOR y las Sociedades de su Grupo están comprometidas con la prevención del blanqueo de capitales provenientes de actividades delictivas o ilícitas. Los profesionales de AENOR y de las Sociedades de su Grupo deben cumplir con la ley,

los convenios internacionales y las mejores prácticas aplicables a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. En particular, prestarán especial atención por ejemplo a pagos en metálico que resulten inusuales atendiendo a la naturaleza de la transacción, pagos realizados mediante cheques al portador y pagos realizados en divisas distintas a las especificadas en el contrato o acuerdo, o en la factura.

4.1.3 Defensa de la competencia

Nuestro Código Ético contempla que AENOR está comprometida con el cumplimiento de la legislación de defensa de la competencia. Las actividades de AENOR no deben, bajo ningún concepto, dar lugar a una restricción o falseamiento de la competencia en los mercados de los productos o servicios de evaluación de la conformidad, ni en los mercados relacionados con las actividades económicas en los que actúa como un competidor más. Las reuniones de asociados y vocales promovidas por AENOR, o aquellas con clientes o entidades de los sectores de evaluación de la conformidad, formación o comercialización de propiedad intelectual, no pueden ser utilizadas para discutir o coordinar su comportamiento comercial en el mercado, ni para intercambiar información individual y comercialmente sensible.

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

En 2022 no se ha recibido ninguna demanda por prácticas anticompetitivas o desleales y tampoco se han impuesto sanciones de ningún tipo por dichas prácticas.

4.1.4 Seguridad de la información y Protección de datos personales

La transformación digital es uno de los pilares estratégicos puestos en marcha como parte del Plan iniciado en 2018, reforzando de esta manera el compromiso de AENOR con la defensa y protección de la privacidad y los datos personales, junto con el fortalecimiento de la seguridad de la información. En este contexto, realizamos todos los esfuerzos necesarios para garantizar que los datos personales de nuestras personas, clientes, proveedores y demás contactos profesionales sean tratados de forma correcta y conforme a la normativa aplicable, con especial atención al Reglamento (UE) 2016/679, también conocido como el Reglamento General de Protección de Datos Personales (RGPD) y en el caso concreto de España, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD).

Para regular los principios básicos de actuación en la materia, AENOR cuenta con [la Política de Protección de datos y Seguridad de la Información](#) de aplicación a AENOR y las sociedades de su Grupo y con el [Comité de Seguridad de la Información y Protección de datos Personales](#). Asimismo, AENOR cuenta con un buzón donde los interesados pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación u oposición a el tratamiento de sus datos personales y otro buzón donde nuestras personas pueden contactar directamente con el equipo de Seguridad de la Información para realizar cualquier tipo de consulta en la materia.

Adicionalmente, protegemos la información con nuestros terceros mediante la formalización de contratos de confidencialidad o estableciendo cláusulas de confidencialidad en nuestros contratos.

En 2022, no hemos registrado ninguna brecha de seguridad o incidentes relacionados con la gestión de datos personales, y los ejercicios de derechos se han atendido de acuerdo con la normativa vigente en plazo y forma. Además, no se han ejecutado reclamaciones o requerimientos por parte del organismo regulador en la materia; la Agencia Española de Protección de Datos.



4.1.4.1 Política de Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información: es desarrollada por diversa normativa interna, pudiendo destacar las siguientes:

- **Manual de Protección de Datos Personales:** regula aquellas cuestiones relacionadas con la conservación, el tratamiento, la transferencia de datos personales a terceros nacionales o internacionales, los contratos que deben firmarse, el procedimiento de actuación en caso de producirse una brecha de seguridad, el procedimiento a seguir en caso de ejercicios de derechos, así como, la concienciación y formación en materia de Privacidad y Seguridad de la información.

- **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, acorde con los requisitos de la Norma UNE-ISO/IEC 27001:2017, así como en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

El personal de AENOR puede encontrar la [Sección de Seguridad y Privacidad de la Intranet](#) 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 en materia de Seguridad de la Información y Protección de Datos personales, así como recursos informativos y guías de aplicación práctica. En el año 2022, se publicaron en esta Sección, tres guías relacionadas con la Protección de Datos Personales.

4.1.4.2 Comité de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales: cuenta con representación de varias áreas de la organización y tiene el objetivo de cumplir, entre otras cuestiones, con el principio de privacidad desde el diseño y por defecto, promoviendo su participación, por ejemplo, en el desarrollo de nuevas vías de negocio, así como en la implementación de nuevas herramientas tecnológicas. También se ocupa del establecimiento de criterios para el procedimiento de análisis de riesgos y analiza los incidentes de seguridad con el objetivo de determinar si han constituido una brecha de seguridad, estableciendo si es el caso, las medidas de seguridad de contingencia que sean necesarias.

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.

Durante el ejercicio 2022, el Comité se ha reunido en cuatro ocasiones, evaluándose en una de ellas los potenciales riesgos en materia de seguridad a raíz del conflicto Rusia-Ucrania.

4.1.4.3 Auditoría del sistema de gestión de datos personales: como parte del compromiso de AENOR con el cumplimiento de la normativa de Protección de Datos, la organización cumple con la obligación periódica de realizar auditorías encaminadas a la verificación, evaluación y valoración de la eficacia de las



medidas técnicas y organizativas para asegurar la seguridad de los tratamientos de datos personales y el adecuado cumplimiento de lo establecido en el Manual de Protección de Datos Personales.



4.2. Derechos humanos

En paralelo a continuar reportando nuestros avances en el apoyo y respeto a los Derechos Humanos como parte del Grupo UNE, en el 2021, reforzamos nuestros compromiso con los Principios de Pacto Mundial, al adherirnos a esta iniciativa y publicamos nuestro primer Informe de Progreso del Pacto Mundial en 2022 relativo al ejercicio 2021. Este informe muestra nuestro cumplimiento y avances con el Principio 1, relativo al apoyo y respeto de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de nuestro ámbito de influencia.

La adhesión al Pacto Mundial y compromiso con sus 10 principios vincula a AENOR al apoyo a los derechos fundamentales, las normas sobre responsabilidad de las empresas, las líneas directrices de la OCDE para multinacionales, la Declaración Tripartita de Principios sobre las empresas multinacionales y la Política Social de la OIT. Los principios en materia laboral a los que estamos vinculados son apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva, la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso o realizado por coacción, apoyar la erradicación del trabajo infantil y la abolición de las prácticas de discriminación.

Los principios de actuación general y los compromisos de AENOR se recogen en nuestro Código Ético, aprobado por el Consejo de Administración y 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, el rechazo de AENOR y las Sociedades de su Grupo:

- A la discriminación por razón de género, raza, origen social, edad, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición física, personal o social de sus profesionales.



- 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, en las que se recoge información sobre lo anteriormente citado.

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

- Mencionamos en cuanto al área de personas, la Política de selección de empleados, Plan de Igualdad, y la Política General de Compras y Prestación de Servicios.
- En lo que respecta a la cadena de suministros, la Política General de Compras y Prestación de Servicios tiene como objetivo promover relaciones estables y duraderas con nuestros proveedores, para ello aplicamos los siguientes principios rectores:

- transparencia y control.
- eficiencia en la contratación y gestión.
- libre concurrencia.
- garantizar la competitividad, RSC, ética y sostenibilidad.
- evaluación continua de proveedores y cumplimiento de legislación.

Venimos incrementado nuestros servicios de evaluación de la conformidad para ayudar 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.

En 2022, no hemos recibido denuncia/consulta alguna relativa a violación de derechos humanos.

4.3 Concienciación y formación

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

Asimismo, en el momento de su entrada en AENOR, las nuevas incorporaciones, suscriben el compromiso del cumplimiento de los Códigos Ético y Deontológico de AENOR, destinado este último a garantizar la imparcialidad en el desarrollo de nuestras actividades de evaluación de la conformidad. Estas formaciones suponen una evidencia más de nuestro compromiso con las buenas prácticas de la compañía que tienen como objetivo:

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



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

A lo largo del año 2022, hemos desarrollado diferentes acciones de concienciación en materia de Seguridad de la información, Protección de datos y Compliance con el objetivo de formar a la plantilla global acerca de los riesgos a los que estamos expuestos como organización. En concreto, se han tratados materias como deber de confidencialidad, la importancia de privacidad desde el diseño, fijación de precios en el marco del derecho de la competencia, o identificación de suplantación de identidad.

AENOR

Confía

4.4 Canal ético

AENOR ha establecido un canal interno de denuncias y comunicación, para que cualquier persona física o jurídica pueda poner en conocimiento del órgano de cumplimiento cualquier cuestión que guarde relación con incumplimientos del Código Ético, políticas, reglamentos, procedimientos internos, así como informar o requerir información y asesoramiento sobre cualquier hecho que pueda ser constitutivo de un incumplimiento legal o de cualquiera de las disposiciones de la normativa interna de AENOR y las sociedades de su Grupo.

Este canal de denuncias garantiza la absoluta confidencialidad de los datos del denunciante, de la denuncia, así como, su plena indemnidad, siempre que se denuncie de buena fe. No habiéndose recibido comunicación alguna en 2022 a través de canaletico@aenor.com.

AENOR está avanzando en la adaptación de su canal ético a lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

4.5 Aportaciones a Fundaciones y Entidades sin ánimo de lucro

Como parte de nuestro propósito de difusión y desarrollo de la cultura de la calidad, la lucha contra el cambio climático, la transformación digital o el cumplimiento normativo, en AENOR colaboramos con Asociaciones y Fundaciones, que resultan ser uno de nuestros principales grupos de interés.

El importe total de donaciones realizadas en 2022 es de 18.187 euros, tales donaciones se han distribuido entre la Fundación Randstad, la Fundación Adecco y la Cruz Roja en su campaña de apoyo a Ucrania.

4.6 AENOR en Fundación CRE100DO

CRE100DO es una fundación que promueve la excelencia empresarial agrupando y apoyando a empresas. En noviembre de 2022 AENOR se incorporó a su comunidad tras haber superado un riguroso proceso de selección, de esta forma nos hemos convertido en la primera entidad de evaluación de la conformidad que forma parte de esta prestigiosa fundación.



Pertenecer a CRE100DO supone formar parte de una comunidad de empresas excelentes con una visión clara, que han sabido transformarse, internacionalizarse e innovar sirviendo de ejemplo para otras más pequeñas.

En esta edición se han evaluado más de 500 candidaturas, pero solo diez han logrado superar el ingreso en CRE100DO. AENOR ha logrado entrar a formar parte de la fundación por poseer unas cualidades basadas en su solidez de negocio, su visión como empresa, su estrategia de crecimiento y su situación financiera.

Los patronos de CRE100DO, la Fundación Innovación Bankinter, ICEX y el Círculo de Empresarios, junto con otras empresas de diversos sectores, contribuyen a que el desarrollo del modelo productivo español evolucione hacia un modelo basado en empresas con más valor añadido, mayor innovación, competitividad e internacionalización; en definitiva, para el crecimiento de las empresas que beneficie a España, difundiendo conceptos y prácticas empresariales de alto impacto.

4.7 Contribución de AENOR

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

4.7.1 Plataforma de Confianza “Gobierno Corporativo”

AENOR ha sido acreditada por ENAC para la [certificación de Compliance Penal Bajo la norma UNE 19601](#), la cual, está orientada a reducir la exposición de la organización al riesgo penal y a fomentar una cultura de prevención de delitos.

Este estándar establece los requisitos de un sistema de gestión para:

- Prevenir la comisión de actos constitutivos de delitos que puedan cometerse bajo la cobertura de la persona jurídica, y que lleven aparejada responsabilidad penal para la misma.



- Fomentar la cultura de prevención y cumplimiento y demostrar el compromiso de los líderes de la organización con la misma.
- Establecer medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos y para reducir de forma significativa el riesgo de cometerlos.
- Mejorar la gestión, ayudar a reducir el riesgo penal y dar una mayor garantía de seguridad y confianza ante órganos de gobierno, accionistas e inversores, entre otros grupos de interés.

La Ley Orgánica 1/2015 de reforma del Código Penal considera los modelos de prevención de delitos como posibles elementos de exoneración y atenuación de la responsabilidad penal de la persona jurídica, siempre y cuando cumplan una serie de requisitos.

Esta norma considera lo establecido en la Ley 1/2015 con respecto a los requisitos de los modelos de prevención de delitos y los complementa con las mejores prácticas internacionales establecidas en el ámbito de la responsabilidad social, Compliance y gestión de riesgos.

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



En la misma línea que sigue nuestro propósito en la transformación de la sociedad y la actividad de AENOR en materia de anticorrupción, contamos con la solución de [Certificación Antisoborno ISO 37001](#).

Esta certificación se basa en el estándar ISO 37001 el cual se fundamenta en la cultura de integridad y cumplimiento. Se trata del estándar internacional que especifica los requisitos y proporciona una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión contra el soborno y la corrupción.

La norma ISO 37001 de sistemas de gestión antisoborno ofrece a las organizaciones una serie de medidas que pueden adoptar de forma proporcional y razonable para prevenir, detectar y gestionar conductas delictivas de soborno, cumpliendo con la legislación y con otros compromisos adquiridos de forma voluntaria.

La Certificación AENOR de Buen Gobierno Corporativo

En la línea marcada por nuestro propósito como organización, AENOR trabaja en la transformación de la sociedad mediante la generación de confianza entre organizaciones y personas, lo que nos permite destacar la certificación AENOR de Buen Gobierno Corporativo, la cual se ha elaborado según la metodología del Índice de Buen Gobierno (IBGC) creada por Villafañe & Asociados, teniendo su base en la normativa legal europea y en el código de Buen Gobierno de la CNMV. Con esta certificación, las empresas pueden demostrar su buen desempeño en esta materia ante sus principales stakeholders: clientes, sociedad en general, empleados, proxys, inversores o el propio regulador. Se trata de una palanca de posicionamiento de un buen gobierno corporativo.

El IBGC nace sobre la base tanto de las obligaciones legales como de las recomendaciones para aportar una solución que permita a las organizaciones medir de una forma objetiva cuál es su grado de cumplimiento de esas directrices. Se compone de nueve variables que contienen un total de 41 indicadores, para los cuales se han establecido criterios de medición con sus puntuaciones correspondientes.

Los principales beneficios que proporciona esta certificación consisten en disponer de un sistema de evaluación objetivo, así como, de una certificación por un tercero independiente que acredita el nivel del buen gobierno corporativo y mejorar la información pública e identificar las principales áreas de mejora.

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

Rafael García Meiro, CEO de AENOR, señala que *“estamos ante la certificación de un índice único y pionero, que ayudará a todas las compañías a mejorar su realidad corporativa pero también el reconocimiento de sus grupos de interés hacia su Buen Gobierno”*.

Es de destacar que en febrero de 2022 tuvo lugar en la sede de la CEOE una jornada para presentar el Informe sobre el estado del Buen Gobierno Corporativo en las grandes empresas españolas. La metodología utilizada para desarrollar el informe es la denominada Índice de Reputación de Buen Gobierno (IRBG), que opera con el objetivo de extraer conclusiones basadas en la información pública disponible acerca de la Gobernanza bajo criterios ESG - Environmental, Social o Governance- de las 35 mayores empresas cotizadas del mercado español.



Asimismo, en octubre de 2022 la Fundación de Estudios Bursátiles y Financieros (FEBF) organizó en Valencia un desayuno de trabajo sobre La Certificación AENOR de Buen Gobierno Corporativo, al que asistieron, entre otros, representantes del Ayuntamiento de Valencia, Importaco, Santander Seguros, Autoridad Portuaria de Valencia, Instituto Valenciano de Finanzas, Libertas 7 y Grupo Zriser.

Durante la sesión se destacó el compromiso histórico de la FEBF con el gobierno corporativo y, a su vez, se explicó que con esta certificación AENOR da respuesta a la preocupación de las organizaciones en materia de buen gobierno.

4.7.2 Plataforma de confianza “Tecnología y Digitalización”

En AENOR contamos con diferentes soluciones de evaluación de la conformidad para garantizar que las organizaciones cuenten con un sistema gestionado y controlado con medidas que aseguren la seguridad de los mismos.

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

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

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



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

- [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.



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

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

Normas

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

Publicaciones

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



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

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

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

- [1er Focus ODS](#)

En el pasado 2022, AENOR lanzó el 1er FOCUS ODS, un punto de encuentro en el que recopilamos toda la información relacionada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y comunicamos los eventos relacionados.

En este espacio divulgamos las claves necesarias para formar parte de las empresas que consideran la sostenibilidad como un factor clave para el crecimiento y la recuperación empresarial incorporando los ODS dentro de su

estrategia empresarial y resultando ser agentes clave para la recuperación de la crisis ocasionada por la COVID-19.

AENOR ha desarrollado la certificación de **“Sostenibilidad y contribución empresarial a los ODS”** basada en las directrices de Naciones Unidas y que permite anticipar las áreas de acción prioritarias y focalizar acciones concretas mediante soluciones específicas y complementarias, así como, estar alineado con los ODS relevantes para el core de cada negocio. En este sentido, desarrollamos diferentes soluciones a través de webinars en igualdad de género y retributiva, compromiso con las personas mayores o claves para asegurar la salud y seguridad psicológica en el trabajo, entre otros.

- Modelos AENOR de certificación y formación

Hemos implementado modelos que facilitan a las empresas el análisis necesario para certificar la contribución de su estrategia de sostenibilidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).



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

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

Dentro de nuestros cursos relacionados con los ODS destacamos los siguientes:

- “Agenda 2030: Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la estrategia empresarial”.
- “Agenda 2030: Herramientas para la integración e implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la estrategia empresarial”.
- “Taller Práctico: Igualdad Retributiva y brecha salarial de género”.

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

La certificación de Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social según IQNet SR10 recoge las mejores prácticas y recomendaciones a nivel internacional en materia de responsabilidad social.

Algunos de los beneficios:

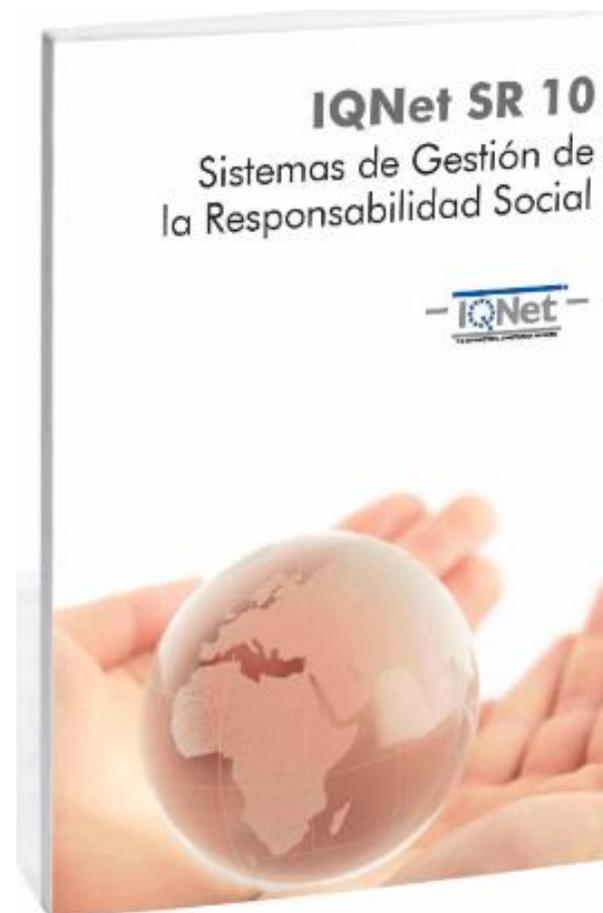
- Gestión de los aspectos relevantes de sostenibilidad (aspectos económicos, ambientales, sociales y de buen gobierno) y de las relaciones con los grupos de interés, permitiendo reducir riesgos e identificar oportunidades.

- Incremento de la confianza y credibilidad mediante la demostración ante terceros del compromiso público y de mejora con la sociedad, el medio ambiente y los grupos de interés reconocido por un tercero independiente (AENOR e IQNet).
- Diferenciación, mejora de la reputación, reconocimiento y difusión internacional a través de la red IQNet.
- Facilita y favorece la elaboración de informes y reportes de sostenibilidad y responsabilidad social (GRI e IIRC).

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

En el ámbito de la verificación del estado de Información No Financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre) y verificación de Memorias de Sostenibilidad GRI, la transparencia y la rendición de cuentas son dos de los principios fundamentales de la Responsabilidad Social recogidos en la norma internacional ISO 26000.

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





5

Información sobre
Compromiso con la sociedad

5 Compromiso con la Sociedad

5.1 Compromiso con el desarrollo local

Siendo nuestro propósito **“Contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas”**, en AENOR, estamos firmemente comprometidos con el desarrollo sostenible de las sociedades de los países en los que desarrollamos nuestras actividades. Con nuestra participación en Pacto Mundial en 2022, reforzamos nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

5.2 Colaboración con asociaciones y entidades

Entablamos relaciones de confianza con entidades que impulsen el crecimiento del empleo local, la capacitación y la competencia técnica regional. Entre ellas hay asociaciones sectoriales, universidades, centros tecnológicos, grandes empresas y administraciones públicas. Además, somos miembros de asociaciones y fundaciones que nos permiten identificar las brechas de competitividad existentes y buscar soluciones para superarlas.

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

En 2022 se mantienen los acuerdos de colaboración previamente formalizados entre AENOR y asociaciones como AECIM, ANFALUM, AFME, SERCOBE, AFEC, AFBEL, ANFEL, FEDA, etc. para fomentar la colaboración entre AENOR, las pymes y las empresas de todos los sectores, cuyo objeto es tener abierto un canal de formación, así como la difusión de las normas.

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

- AGENCIA DE SOSTENIBILIDAD ENERGÉTICA: acciones conjuntas para la difusión de la certificación ISO 50001.
- MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES-PROCHILE: participación como expositor en seminario organizado por ProChile para sus asociados, para exponer el desafío de los ODS.
- CÁMARA ESPAÑOLA DE COMERCIO EN CHILE-CAMACOES: acciones de difusión de equidad de género para las empresas socias.
- BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO: programa de difusión para el uso de soluciones tecnológica correspondientes a ERNC y Eficiencia Energética.
- CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN Y CORFO-CENTRO TECNOLÓGICO PARA LA INNOVACIÓN EN LA CONSTRUCCIÓN: acciones de difusión de la certificación BIM ISO 19650.
- MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES-PROCHILE: acciones de promoción de la certificación y formación en temas de sostenibilidad y equidad de género para las empresas que exportan.

5.3 Alianzas

Alianzas ASG

En AENOR fortalecemos el compromiso con la ASG y el desarrollo local a través 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
Fundibeq	Promueve el Movimiento Iberoamericano de difusión de la cultura de la Excelencia en la Gestión en todas las organizaciones de Iberoamérica.	Patrono

Alianzas y colaboraciones Campus AENOR

Campus AENOR mantiene en España alianzas y colaboraciones con distintas entidades, que impulsan el fomento del empleo y la preparación de los profesionales del futuro.

Colaboración para el fomento del empleo con el Servicio Navarro de Empleo mediante la impartición de cursos de gestión de la calidad ISO 9001, gestión ambiental ISO 14001 y seguridad y salud laboral ISO 45001.

En 2022 se han mantenido colaboraciones en el ámbito Universitario, enfocadas a fomentar y promover la difusión del conocimiento y las buenas prácticas en diversos ámbitos, especialmente en responsabilidad social, protección ambiental, la gestión energética, la Economía Circular y la Seguridad de la Información.

Universidad de Alcalá	Experto en Gestión Ambiental, Energética y Economía Circular
Universidad de Extremadura	Eficiencia Energética
Universidad Complutense de Madrid	Máster online en Protección de Datos y Seguridad de la
Universidad Internacional de La Rioja (UNIR).	Máster en Gestión Ambiental y Energética.
Fundación Universidad Empresa de Valencia	Compliance

Adicionalmente hemos mantenido colaboraciones con organizaciones e instituciones como por ejemplo la CEOE en materia de, Transformación sostenible o la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid -formación para OMICs.

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 CRUZ ROJA:

Debido a la situación bélica en Ucrania, AENOR realizó una campaña de captación de fondos para ayudar a través de Cruz Roja a las personas afectadas por la crisis humanitaria.

De forma urgente, se hizo un llamamiento para que del 2 al 11 de marzo se pudieran realizar donaciones a través de un enlace web que se dispuso en la intranet corporativa para las personas interesadas.



Como en anteriores ocasiones, AENOR complementó las donaciones de los empleados aportando 6.225 euros.

Cruz Roja recibió esa cantidad de forma urgente para desarrollar la necesaria labor que lleva a cabo dentro de Ucrania y en sus fronteras.

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

Entre Inspiring&Girls y AENOR han organizado diversas actividades, entre ellas, mencionamos una jornada para hijos de empleados con el objetivo de enseñarles a crear un mundo sostenible a través de actividades lúdicas y divertidas. Este encuentro, dirigido a niños de entre 6 y 12 años, fue celebrado en la sede central de AENOR en Madrid, y ha reunido a cerca de 40 niños, quienes han ido participando en los diversos talleres organizados.

SI TIENES HIJOS/AS ENTRE 9 Y 11 AÑOS, ¡NO TE LO PIERDAS!

El próximo 6 de julio, AENOR & Inspiring Girls se unen en su Sede de Madrid para un encuentro que tiene como objetivo enseñar a los más pequeños/as cómo crear un mundo sostenible a través de actividades lúdicas y divertidas en tecnología, alimentación saludable, química y consumo responsable de la industria textil.

Será un evento presencial de 10 a 13 horas en el que aprenderemos jugando.

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

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

Sólo contamos con 12 plazas, por lo que las inscripciones se validarán conforme al orden de solicitud. Dispones hasta el viernes 17 de junio para hacernos llegar tu petición.

5.5 Cadena de suministro

AENOR incorpora en su compromiso de sostenibilidad a toda la cadena de valor, logrando que sea más sostenible con todos los beneficios que ello supone tanto para la propia compañía y sus empleados, como para el medio ambiente y la sociedad.



AENOR Internacional y las sociedades de su Grupo cuentan con una **Política General de Compras y Prestación de Servicios**, que tiene como objetivo promover relaciones estables y duraderas con nuestros proveedores mediante actuaciones éticas y socialmente responsables, trasladando a cualquier proceso de contratación de proveedores criterios de Responsabilidad Social y Sostenibilidad. Dicha política es desarrollada por un procedimiento de compras específico en el que se incluyen los criterios para la evaluación de nuestros proveedores, así como el seguimiento de las incidencias. Precisamos que nuestros colaboradores se adhieran y cumplan con nuestros Códigos Ético y Deontológico, así como con los estándares relacionados con derechos humanos y laborales, salud y seguridad laboral y el respeto al medio ambiente. Asimismo, es de aplicación el procedimiento interno de gestión de contratos (elaboración, revisión, aprobación y firma), estando sujetos al mismo todos los directivos y empleados de AENOR Internacional S.A.U. y sus sociedades.

Siguiendo con lo dispuesto en nuestros procedimientos, los datos de los proveedores son registrados en la plataforma de gestión de proveedores e-

gesdoc, que emite periódicamente una relación de los proveedores homologados, siendo estos a los que se debe recurrir en primera instancia en caso de necesidad de subcontratación de servicios.

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

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

5.6 Clientes

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

Dicho lo anterior, nuestros servicios ayudan a demostrar a nuestros clientes que sus productos y servicios garantizan la seguridad y salud de los consumidores.



Acreditaciones y reconocimientos

El propósito de AENOR es **“Contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas”**.

La generación de confianza de los servicios prestados está avalada por 197 reconocimientos y acreditaciones en las actividades desarrolladas en evaluación de la conformidad: certificación, validación, verificación e inspección y en la actividad de realización ensayos. Estos reconocimientos han sido concedidos por 26 organismos externos (16 organismos de acreditación y 10 propietarios de esquemas) y organismos competentes nacionales e internacionales, para ello en 2022 se han superado más de 290 jornadas de auditoría externa.

Alineados con las jornadas de auditoría recibidas, la Dirección de Aseguramiento Técnico y Calidad lleva a cabo auditorías internas. Durante 2022 se han realizado cerca de 150 jornadas en los diferentes servicios y sedes.

En evaluación de la conformidad están vigentes más de 45.000 certificados para más de 22.000 clientes.

Encuesta de satisfacción de nuestros clientes:

Anualmente realizamos una encuesta de satisfacción de nuestros clientes, anónima y confidencial, que nos aporta información sobre el grado de importancia que el usuario otorga a las dimensiones que componen el servicio y, su efecto en la satisfacción global.

a.-Certificación de Sistemas:

El Índice de Satisfacción Media (ISM) obtenido en la encuesta de satisfacción de Sistemas de 2022, es de 4,05 sobre 5, el cual sigue encontrándose, al igual que en 2021 dentro de la escala "Muy buena".



La tasa de respuesta varía en cada una de las etapas del proceso de certificación de sistemas por las que se encuesta a los clientes:

- Etapa Oferta: 13,1%
- Etapa Realización de Auditoría: 22,1%
- Etapa Decisión y otros aspectos del proceso de certificación: 16,7%

Las tasas de respuesta siguen manteniéndose en los niveles registrados a cierre del 2021.

b.-Certificación de Producto y Servicios:

En 2022 la Satisfacción General de los clientes ha tenido como resultado un valor de 8,5 sobre 10, siendo altamente satisfactorio, suponiendo un 5% más de clientes satisfechos respecto al resultado de 2021.

c. -Adicionalmente, en el **Centro de Formación** se evalúa la satisfacción del 100% de los alumnos. Valorando entre dos conceptos:

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

En 2022 se ha alcanzado una puntuación de 4,5 sobre 5.

Año	Puntuación
2021	4,4
2022	4,5

Mecanismos de reclamación y resolución de incidencias

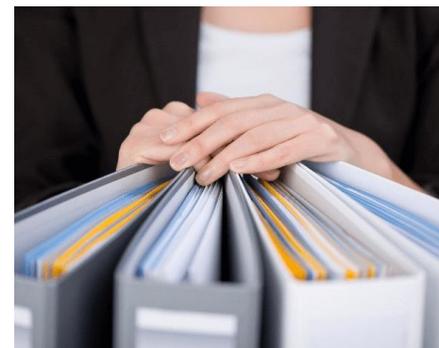
A fin de conocer cualquier incidencia que haya podido suceder o recomendaciones de nuestros clientes, contamos con un sistema de reclamación en nuestra página web para clientes, colaboradores y otras personas y un protocolo para la evaluación de las reclamaciones recibidas y la resolución de las incidencias:

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 2022 las [reclamaciones de clientes](#) han disminuido un 30%.

<u>Reclamaciones de clientes</u>	<u>Número</u>
2021	33
2022	23

De las 23 reclamaciones recibidas en 2022, 20 fueron cerradas en dicho ejercicio y el resto en el primer trimestre del año 2023.



Adicionalmente, como organismo de evaluación de la conformidad, estamos obligados a atender las [reclamaciones de usuarios de actividades, servicios o productos amparados por una certificación de AENOR](#). Estas [reclamaciones presentadas por terceros](#) son de muy diverso tipo al estar vinculadas a los productos y servicios ofrecidos por nuestros clientes. En 2022, estas reclamaciones han disminuido un 23,5% respecto al ejercicio anterior.

<u>Reclamaciones de terceros</u>	<u>Numero</u>
2021	106
2022	89

De las 89 reclamaciones recibidas en 2022, 82 fueron cerradas en dicho ejercicio y el resto en el primer trimestre del año 2023.

5.7 Contribución de AENOR a la Sociedad

En AENOR contribuimos a la sociedad creando confianza a nuestros consumidores a través de los distintos sectores en los que operamos, con nuestro laboratorio y con certificaciones propias y externas de reconocimiento nacional e internacional.

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

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

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

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



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

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



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

Paneles sectoriales:

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

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 estaría (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 campos de actuación (definidos a continuación), 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 de acuerdo con las funciones que vayan a desempeñar en su relación con este colectivo.
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 características específicas que faciliten el acceso del resto de servicios a este perfil.
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. Para ello se prevé que existan compromisos relacionados con canales on line y off line.

6 Información Financiera y Fiscal

6.1 Ingresos: Cifra de negocio

Los ingresos del Grupo AENOR han crecido un 9% en 2022 (92,9 millones de euros) respecto del ejercicio 2021 (85 millones de euros). En líneas generales todos los negocios han crecido con respecto al ejercicio anterior, destacando especialmente los Servicios de Información Sectorial y los Proyectos Internacionales que se han visto beneficiados por la vuelta a la presencialidad de la mayoría de las sesiones formativas.

6.2 Beneficios obtenidos por países

Resultados consolidados: El resultado consolidado antes de impuestos en 2022 ascendió a 577.782 euros respecto del ejercicio 2021 que fue 1.578.574 euros.

La distribución del beneficio recae principalmente sobre las filiales de LATAM y Europa, ya que el resultado de España ha sido negativo fruto del importante crecimiento de las amortizaciones por el plan de inversiones en sistemas de información.

Información adicional disponible en la memoria consolidada del grupo que acompaña a las cuentas anuales del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2022.

El desglose de impuesto sobre beneficio diferenciado entre sociedades españolas y extranjeras es el siguiente:

Impuestos sobre beneficios	2022	2021
Sociedades españolas	85.012 €	(326.278) €
Sociedades extranjeras	(403.036) €	452.057 €
Total	(318.125) €	(78.335) €

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. Esta práctica se apoya en los principios de transparencia, buena fe y cooperación con la AEAT.

6.4 Subvenciones públicas recibidas:

Fundación Estatal para la Formación en el Empleo: 68.604,82 euros
Ayudas e incentivos para la creación y el mantenimiento del empleo (Comunidad de Madrid): 25.000 euros.

6.5 Análisis de riesgos de cuestiones relevantes

Con fecha 24 de febrero de 2022 comenzó la invasión de Rusia a Ucrania, dando lugar a una guerra entre ambos países cuyas consecuencias a día de hoy son todavía inciertas. La Dirección de AENOR, tras evaluar la posible repercusión que esta situación pudiera causar, han considerado que esta, a priori, no tendría impacto en sus estados financieros ya que la mayoría de las operaciones son nacionales y no cuentan con ninguna dependencia de materias primas que pudieran verse afectas por cortes de suministros.

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

ODS	Principales Acciones	Indicadores
	Salud y Seguridad de nuestras personas	Evaluaciones puesto de trabajo EPIS entregados Adaptación centros trabajo: COVID Plataforma vencer al COVID AENOR Saludable promueve la salud de las personas en el ámbito profesional y personal
	Servicios sanitarios en el centro de trabajo	Reconocimientos médicos realizados
	Activades de prevención	Teletrabajo, otras
	Formación continua a nuestras personas	+ 23.000 horas de formación
	Colaboración con Centros Universitarios	31 contratos en prácticas
	Apoyamos la integración de la mujer y fomentamos su progresión profesional	53 % mujeres en el Grupo 47 % mujeres en el Comité de Dirección
	Promovemos una cultura de igualdad de trato	mayor promoción de mujeres
	Contribución a un empleo estable y de calidad	+96% contratos indefinidos
	Compromiso con la inclusión laboral	Creación y mantenimiento de empleo indirecto: nuestras entidades colaboradoras son locales
	Apuesta por la diversidad generacional	14 nacionalidades
	Formación y sensibilización respecto a la guía de conducta ética y normas generales que deben seguir las personas de AENOR	<30 años, >30 y <50 y mayores de 50 Tolerancia cero contra la corrupción Cumplimiento estricto de todas las disposiciones legales Acción formativa: <ul style="list-style-type: none"> - Prevención de riesgos penales - Formación en derecho de la competencia y prevención de riesgos penales
	Alianzas	Convenios con múltiples organizaciones e instituciones Acuerdos con universidades

Anexo I

Marco de Reporte y alcance de la información

Se presenta el Estado de Información No Financiera 2022 de AENOR en el que se detalla el desempeño ambiental, social y de buena gobernanza de la organización, así como, los resultados alcanzados durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022, de todas las organizaciones de las que AENOR tiene el control de la gestión.

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

La información contenida en dicho informe hace referencia al conjunto de las sociedades que conforman AENOR con especificaciones y diferenciaciones entre AENOR Global y AENOR España y con la peculiaridad de que en diciembre de 2022 AENOR adquirió el Grupo Pryisma, por lo que se reportan parcialmente datos de esta entidad, se incluirá su reporte completo en los Informes posteriores. El presente informe, además de elaborarse conforme a los requisitos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, ha tenido en cuenta en su elaboración los siguientes marcos de reporte:

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

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

Análisis de materialidad

En el ejercicio 2021 realizamos nuestro estudio de materialidad que nos permitió identificar los asuntos materiales para nuestra compañía y para nuestros grupos de interés (sociales, ambientales y económicos).

El proceso para identificar el listado de temas materiales se realizó siguiendo las directrices de Global Reporting Initiative (GRI), tras el análisis del contexto que nos permitió seleccionar los potenciales temas materiales. Posteriormente, evaluamos los impactos e influencia con los diferentes grupos de interés de AENOR (indicados en el Anexo III), con la participación de personal de la organización mediante cuestionarios.

Actualmente en AENOR estamos realizando un análisis de doble materialidad, conforme a los requisitos de la nueva Directiva Europea en materia de sostenibilidad e información no financiera, identificando los Asuntos Materiales y poniendo en marcha la consulta a nuestros Grupos de Interés.

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



ASPECTOS SOCIALES

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

ASPECTOS ECONÓMICOS Y DE GOBERNANZA

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

OTROS ASPECTOS

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

Anexo III

Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

CANALES DE COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

Región Centro centro@aenor.com		
Sede	Dirección	Contacto
Madrid	Génova, nº 6 28004 Madrid Ver en mapa	☎ (+34) 915 294 920
Canarias	Antonio María Manrique nº 3, 4º planta, oficina 1 35011 Las Palmas de Gran Canaria	☎ (+34) 928 138 372
	Santa Cruz de Tenerife	☎ (+34) 922 531 332

Región Atlántica atlantica@aenor.com		
Sede	Dirección	Contacto
Cantabria- Principado de Asturias	Eduardo Benot, 5 - 1º, B-C, 39003 Santander Ver en mapa	☎ (+34) 942 318 844
Castilla y León	Marina Escobar, 2- entreplanta 47001 Valladolid Ver en mapa	☎ (+34) 983 549 740
Galicia	Enrique Mariñas nº 36 - 7º planta 15009 A Coruña Ver en mapa	☎ (+34) 981 175 080
Navarra- La Rioja	Avenida Carlos III, 1 - 1º planta 31002 Pamplona Ver en mapa	☎ (+34) 948 206 330
País Vasco	Plz de Euskadi, 5 Edificio Torre Iberdrola, 20º planta 48009 Bilbao Ver en mapa	☎ (+34) 944 355 200

Región Mediterránea mediterranea@aenor.com		
Sede	Dirección	Contacto
Aragón	Paseo Sagasta, 72 - entresuelo derecha 50006 Zaragoza Ver en mapa	☎ (+34) 976 259 680
Cataluña	Via Laietana, 32, 2º planta 08003 Barcelona Ver en mapa	☎ (+34) 932 292 929
Comunidad Valenciana	Plaza del Ayuntamiento, 26 - 4º planta 46002 Valencia Ver en mapa	☎ (+34) 963 535 373
Illes Balears	Porto Pi, 8 - 6ºB 07015 Palma de Mallorca Ver en mapa	☎ (+34) 971 707 068
Región de Murcia	Plz José Manuel Sánchez-Pedreño, 1 - of. 5º B El Ranero 30009 Murcia Ver en mapa	☎ (+34) 968 272 770

Región Sur sur@aenor.com		
Sede	Dirección	Contacto
Andalucía	Torre Sevilla - Plaza Alcalde Sánchez Monteseirín, nº2, 4º planta 41092 Sevilla Ver mapa	☎ (+34) 955 648 656
	Paseo de Reding, nº 43, 1º izq. 29016 Málaga Ver en mapa	☎ (+34) 952 122 012
Castilla La Mancha	Toledo	☎ (+34) 925 258 750
Extremadura	Centro de Negocios Merida, 1º, esc 2, oficina 5. Av. Reina Sofía s/n 06800 Mérida Ver en mapa	☎ (+34) 924 387 754

Laboratorio de AENOR comercial_laboratorio@aenor.com		
Sede	Dirección	Contacto
Madrid	Miguel Yuste, 12 - 4º planta 28037 Madrid Ver mapa	☎ (+34) 914 401 224

Sedes AENOR en el mundo

Sede	Dirección	Contacto
Brasil	Av. Eng. Luiz Carlos Berrini, 1748 Conj. 1603, Brooklin CEP 04571-000 São Paulo	(+55) 101024518/4519 aenorbrasil@aenor.com www.aenor.com
Centroamérica	Conchagua Pte, N° 7. Urb. Madreselva II, Antiguo Cuscatlán La Libertad. El Salvador	(+503) 2564 6507 aenorcentroamerica@aenor.com www.aenorcentroamerica.com
Chile	Edificio Nueva Torre Santa María 2: Av. Los Conquistadores 1730, 1802 Santiago de Chile	(+56) 22 499 92 00 AENOR CHILE FORMACIÓN (+562) 2499 92 22 aenorchile@aenor.com www.aenorchile.com
China	Sala 201, n° 26, Carril 2, 2777 East Jinxiu Road, Pudong New District, Shanghai	(+86) 21 5040 5551 info@aenor.cn www.aenor.cn
Colombia		(+51) 1 2081010 comercial.colombia@aenor.com www.aenor.com
Ecuador	Avda. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela. Edificio Metropolitano, Piso 8, Of. 811 Quito	(+593) 2450 73 00 (+593) 2450 73 01 (+593) 2450 73 02 (+593) 2450 73 03 Guayaquil: (+593) 098 794 9489 aenorecuador@aenor.com www.aenorecuador.com

Italia	Corso Trapani, 16 10139 Turin	(+39) 011 381 6400 aenoritalia@aenor.com www.aenoritalia.com
Marruecos		(+212) 664 178 807 info@aenor.com
México	Av. Presidente Masaryk 61, Piso 14 Colonia Chapultepec Morales C.P. 11070, Ciudad de México	(+52) 55 52 80 77 55 (+52) 55 52 80 78 80 aenormexico@aenor.com www.aenormexico.com
Perú	Edificio Abaco, sito en Av. Coronel Andrés Reyes 420, Piso 5 San Isidro, Lima	(+51) 1 2081010 (+51) 1 4227006 aenorperu@aenor.com www.aenorperu.com
Portugal	Torre Das Antas Avenida Fernão de Magalhães, 1882 - 3º BD 4350-108 Porto - Oporto	(+351) 226051760 lusaenor@aenor.com www.aenorportugal.com
República Dominicana	Ave. John F. Kennedy, 88 Edificio Pyhex Work, 10602, Santo Domingo	(+809) 404 4551 aenordominicana@aenor.com www.aenorrepublicadominicana.com

Organismos independientes con acuerdo de certificación conjunta

Uruguay	UNIT Pza. Independencia 812, floor 2. 11.000 Montevideo	(+598) 29 01 20 48 unit-iso@unit.org.uy www.unit.org.uy
---------	---	--



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

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Información general		
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	6, 15-17	GRI 2-1 GRI 2-6 GRI 2-9
Mercados en los que opera	16	GRI 2-1 GRI 2-6
Objetivos y estrategias de la organización	6,11-13	GRI 3-3
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	3	GRI 2-22
Marco de reporting utilizado	101	GRI 1
Principio de materialidad	102	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	21-29	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	23	GRI 3-3
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	23	GRI 3-3
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	23	GRI 3-3
Aplicación del principio de precaución	23	GRI 3-3
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	23	GRI 3-3
Contaminación		

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	No material	
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	26-27	GRI 3-3 GRI 306-2 (2020)
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	23	GRI 303-3 (2018)
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	25	GRI 301-1
Consumo, directo e indirecto, de energía	24	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	24	GRI 3-3
Uso de energías renovables	24	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	28	GRI 3-3 GRI 305-1 GRI 305-2
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	28	GRI 3-3
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	28	GRI 3-3
Protección de la biodiversidad		

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	29	GRI 3-3
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	29	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	35-65	GRI 3-3
Empleo		
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	37-40	GRI 2-7 GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	40-41	GRI 2-7 GRI 405-1
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	42	GRI 3-3 GRI 401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	43	GRI 405-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	43	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	43	GRI 3-3
Implantación de políticas de desconexión laboral	44-45	GRI 3-3
Número de empleados con discapacidad	60	GRI 3-3 GRI 405-1
Organización del trabajo		

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Organización del tiempo de trabajo	44	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	46-48	GRI 3-3
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	55	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) GRI 403-10 (2018) en lo que respecta a accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	57	GRI 3-3
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	57	GRI 2-30
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	57	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	57	GRI 3-3
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	58	GRI 3-3
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	58	GRI 404-1
Accesibilidad universal		

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	60	GRI 3-3
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	61	GRI 3-3
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	61	GRI 3-3
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	61	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	78-79	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	78-79	GRI 2-23
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	80	GRI 406-1
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	57, 66	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	72-77, 80-81	GRI 3-3

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	75	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	75	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	81	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	90-99	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	90-91	GRI 203-1
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	90-91	GRI 3-3
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	90-91	GRI 2-29
Las acciones de asociación o patrocinio	90	GRI 3-3 GRI 2-28
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	93	GRI 3-3
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	93	GRI 2-6
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	93	GRI 2-6
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	94-96	GRI 3-3 GRI 416-1

Información solicitada por la Ley 11/2018	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	96	GRI 3-3
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos país por país	99	GRI 207-4 (2019)
Los impuestos sobre beneficios pagados	99	GRI 207-4 (2019)
Las subvenciones públicas recibidas	99	GRI 201-4

