



**Nuestros avances
en Responsabilidad
Social en 2015**

AENOR

**Asociación Española de
Normalización y Certificación**

www.aenor.es

La presente publicación es un resumen del Informe de Progreso presentado por AENOR como miembro del Pacto Mundial



Red Pacto Mundial España



1
Hitos 2015
de AENOR en RSC



2
Derechos Humanos



3
Normas laborales



4
Medio ambiente



5
Anti corrupción



6
Ficha de la entidad

Hitos 2015 de AENOR en RSC

Actualización del CÓDIGO ÉTICO

Reagrupados los valores definidos por AENOR en cinco ejes principales:

1. Personas
2. Excelencia
3. Visión de futuro
4. Orientación a resultados
5. Compromiso

Primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa



Clientes

- Mejorada la satisfacción de nuestros clientes.
- Las acreditaciones para prestar servicios de evaluación de la conformidad impulsan el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial. Por ejemplo, primera entidad acreditada para la certificación de sistemas de gestión de productores de materiales que dejan de ser residuos.
- Nuevos servicios para facilitar a las organizaciones el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial en Derechos Humanos, Medio Ambiente, Normas Laborales y Anticorrupción.



Empleados

- Renovado el certificado efr (Empresa Familiarmente Responsable).
- Inexistencia de políticas y prácticas discriminatorias en materia de igualdad.



Proveedores

- Aprobada la Política de Compras y Contrataciones con criterios de compras responsables y exigencia de los compromisos con nuestros valores a nuestra cadena de suministro.
- Los proveedores han de suscribir el Código Ético de AENOR.
- Contratados suministros y servicios a empresas con la calificación de Centros Especiales de Empleo.



Miembros

- Actualizada la Declaración de Imparcialidad, donde AENOR reitera su compromiso con el rigor, la independencia, y la transparencia en todas nuestras actividades.
- Publicación en la página web de datos relevantes de la entidad.



Administraciones

- Junto con el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, se organizó una jornada sobre las mejores formas de usar la normalización para mejorar la reglamentación.
- Sin reclamaciones ni demandas relacionadas con obligaciones tributarias, competencia desleal o prácticas monopolísticas.



Sociedad

- Crece el número de normas publicadas y/o puestas en marcha por los comités de normalización.
- AENOR renueva su compromiso social a favor de la infancia y la familia, colaborando como organización con entidades sin ánimo de lucro, así como en proyectos solidarios involucrando a nuestros empleados.

En 2016, trabajamos para:

• Seguir desarrollando procesos de evaluación de la conformidad alineados con criterios de innovación y sostenibilidad orientados a las necesidades de nuestros clientes

• Orientar la gestión de la normalización a tangibles que ayuden a las organizaciones a ser más competitivos y sostenibles.

• Seguir apostando por un empleo estable y de calidad, en un entorno seguro, basado en la igualdad de oportunidades y la no discriminación, poniendo a las personas como una de las piezas claves en el desarrollo de nuestras actividades.



2

Derechos Humanos

INFORME DE PROGRESO-PACTO MUNDIAL 2015

Derechos Humanos



Sociedad

- Normalización, actividad que contribuye a la seguridad de las personas y a la protección de sus derechos.
 - Comité AEN/CTN 165 Ética desarrolla documentos específicos. AENOR lleva la voz de los expertos españoles a los foros donde se discuten textos de alcance europeo o mundial, como la ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social.
- AENOR, Premio Discapnet en 2015 por su labor para la producción de normas que mejoren la accesibilidad TIC.
- Referenciales que ayudan a las organizaciones a implantar políticas eficaces de Responsabilidad Social:
 - IQNet SR10. 60 organizaciones certificadas en 15 países.
 - Accesibilidad universal, web y entorno edificado. 50 certificaciones de accesibilidad universal y 20 de páginas web.
 - Verificación GRI de 330 Memorias de Sostenibilidad.
 - Entidad Familiarmente Responsable, 150 certificados.
 - Productos financieros responsables.
- Proyectos de Cooperación Internacional para poner en marcha una infraestructura de la calidad. 800 actuaciones en 30 países.
- Apoyo a iniciativas del tercer sector. Actuaciones con:
 - Asociación Española contra el Cáncer.
 - Bancos de Alimentos.
 - Centro de Transfusión de la Comunidad de Madrid.
 - Adhesión al Manifiesto 2020 Cero Víctimas.
 - Conciertos Solidarios del Coro de AENOR.



Proveedores y colaboradores

- Política de Compras y Subcontrataciones para promover entre proveedores y contratistas:
 - Cumplimiento de criterios básicos en derechos humanos y laborales, así como en salud y seguridad laboral.
 - Respeto al medio ambiente.
 - Comportamiento ético.
- Código de conducta para proveedores.



Empleados

La vinculación de nuestro equipo a los valores éticos y profesionales de AENOR

- Trabajamos para que los profesionales compartan los valores de AENOR y estén informados sobre los valores y principios por los que se rige la entidad.
- Código Ético difundido a toda la plantilla. Está en marcha una acción formativa sobre “Código Ético y valores corporativos”.

La comunicación interna

- Mejora continua en los canales de comunicación interna, con transparencia.
- Intranet corporativa y materiales físicos para acciones especiales.
- El buzón electrónico de RRHH recibe una media de 5 comunicaciones/día.
- Buzones especiales para políticas de igualdad, prevención del acoso, responsabilidad social y Código Ético.

La seguridad y la salud laboral

- Compromisos firmados y públicos en la Política de Seguridad y Salud Laboral de AENOR.
- Formación en seguridad vial al 15% de la plantilla.
- El objetivo en 2016 es implantar un Plan de Seguridad Vial según la norma UNE-EN ISO 39001.

La promoción de hábitos de vida saludables

- Programa de talleres “AENOR Saludable”.
- Próxima implantación del Modelo de Empresa Saludable.

El derecho a la intimidad de nuestros profesionales

- Especial cuidado en la gestión de los datos de carácter personal, médico, ideológico y económico.
- Auditorías periódicas de cumplimiento de la LOPD.



Clientes

Aspectos clave

- Su satisfacción con AENOR.
- La comunicación y la transparencia hacia ellos.
- Su privacidad y su derecho a la intimidad.
- La resolución de incidencias:
 - Implantado un Sistema de Gestión de la Calidad para las actividades de normalización y de evaluación de la conformidad. Incluye una Política de Calidad documentada.
 - Establecida una Política de Calidad.
 - Más de 100 acreditaciones, autorizaciones y reconocimientos. Más de 250 jornadas de auditoría al año por evaluadores externos y acreditados.
 - Nivel de satisfacción global de los clientes de 8,27, en tendencia ascendente.
 - Rápida gestión de reclamaciones. Base para mejoras en la prestación de los distintos servicios.



3

INFORME DE PROGRESO-PACTO MUNDIAL 2015

Normas Laborales



Normas Laborales

AENOR se compromete con el desarrollo de un **marco favorable de relaciones laborales** basado en:

- La igualdad de oportunidades.
- La no discriminación.
- La prevención de cualquier clase de acoso.
- El respeto a la diversidad.
- Promover un entorno seguro y saludable.
- Facilitar la comunicación entre el equipo humano.
- Especial atención a los colectivos en riesgo de exclusión, y en concreto al colectivo de minusválidos.

Promovemos la conciliación, igualdad de oportunidades y no discriminación

Plan AENORConcilia

45

medidas en las áreas:

- Calidad en el empleo.
- Flexibilidad temporal y espacial.
- Apoyo a la familia.
- Desarrollo personal y profesional.
- Igualdad de oportunidades.
- Liderazgo y estilo de dirección.
- Perspectiva de género.

AENOR está certificada como **Empresa Familiarmente Responsable**. Primera de su sector.

Los principios del Plan de Igualdad:

- Igualdad de trato entre hombres y mujeres.
- No discriminación por razón de género.
- Prohibición del acoso y violencia en el trabajo.

• **Comisión de Igualdad**, constituida por profesionales de distintas categorías.

• **Protocolo de Prevención** del Acoso y Violencia en el Trabajo.

59%

de mujeres en la plantilla

40%

de mujeres en puestos de dirección o mandos intermedios

Integración

- Contratación de personal con discapacidad.
- Colaboración en proyectos de integración laboral y con centros especiales de empleo.
- Instalaciones de AENOR adaptadas a las necesidades de las personas con movilidad reducida.



Estudio de Clima Laboral:

94%

de la plantilla afirma sentirse comprometido con la marcha de la entidad, sus resultados y la calidad de sus servicios

90%

de las respuestas afirman que los empleados están contentos o muy contentos de trabajar en AENOR y lo recomendarían como lugar para trabajar

AENOR apuesta por la **contratación** indefinida:

99,4%

a cierre de 2015

88%

de la plantilla participó en acciones de **formación** en 2015.



INFORME DE PROGRESO-PACTO MUNDIAL 2015

Medio Ambiente

4

Medio Ambiente



En el **campo medioambiental**, AENOR se compromete con:

- **Integrar** plenamente la dimensión medioambiental y el respeto al entorno natural en su estrategia.

- **Asegurar** permanentemente la compatibilidad del rendimiento económico y de la protección del medio ambiente a través de la innovación y la ecoeficiencia.

- **Incorporar** la dimensión medioambiental a los procesos de decisión sobre las inversiones y a la planificación y ejecución de actividades, fomentando su consideración en los análisis coste - beneficio.

Diagnóstico ambiental

de la Sede Central
Hemos reducido:

-10%

Consumo energético

-10%

Consumo de papel

-70%

Residuos peligrosos

-13%

Emisiones GEI

Herramientas para las organizaciones

Normalización

- Favorecemos un enfoque preventivo, poniendo a disposición de las organizaciones normas tanto de carácter general –por ej. UNE-EN ISO 14001 de Sistema de Gestión Ambiental- como de aspectos específicos –por ej. UNE-EN ISO 50001 de gestión de la energía- .
- Normas para la gestión y control de la huella de carbono y el comportamiento ambiental en todo el ciclo de vida.
- Normas que apoyan el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Evaluación de la conformidad

Amplio catálogo de certificaciones para distintas necesidades

- UNE-EN ISO 14001. Más de 4.000 certificados vigentes. España, tercer país en Europa.
- Certificados forestales. Certificada la gestión de 1,5 millones de ha.
- Protocolo de Kioto. AENOR está acreditada por la ONU. Cerca de 600 proyectos de reducción de emisiones.
- Comercio Europeo de Derechos de Emisión. Verificados más de 3.600 informes de instalaciones.
- Huella de Carbono. Certificadas más de 200 huellas.
- Gestión Energética. Vigentes 170 certificados según ISO 50001.
- Ecodiseño. Más de 60 organizaciones certificadas.



5

Anticorrupción

INFORME DE PROGRESO-PACTO MUNDIAL 2015

Anticorrupción

AENOR ha desarrollado una completa estructura para prevenir que sucedan ilícitos

El Sistema de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude está integrado por:

- Código Ético. De aplicación a todas las partes interesadas que intervienen en las actividades de AENOR.
- Reglamento del Sistema para la Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude en AENOR y las Sociedades de su grupo.
- Mapa de riesgos penales, definiendo medidas para minimizarlos.
- Comisión de Responsabilidad Corporativa.
- Sistema de investigación interna y Protocolo de denuncias internas.
- Protocolo post-delictivo.
- Medidas disciplinarias.
- Medidas de prevención de los riesgos laborales.
- Sistema de gestión ambiental.

Herramientas para las organizaciones

Tanto en **normalización** como en **evaluación de la conformidad**, AENOR desarrolla herramientas que ayudan a las organizaciones a gestionar eficazmente el compliance. Asimismo, trabaja en proyectos internacionales en materia de antisoborno.

Normalización

También en este campo, la normalización proporciona soluciones eficaces, fruto del consenso de los stakeholders y al alcance de todos. Por ejemplo:

- UNE-ISO 19600:2015 Sistemas de gestión de compliance. Directrices. Este tipo de sistemas permite a las organizaciones demostrar su compromiso con cumplir con la normativa, incluyendo los requisitos legales, los códigos de la industria y los estándares de la organización, así como con los estándares de buen gobierno corporativo, las mejores prácticas, la ética y las expectativas de la comunidad en general.
- PNE 307101 Sistemas de gestión de compliance penal. Requisitos. Este proyecto nacional establece los requisitos y facilita directrices para establecer, mantener un sistema de gestión de compliance penal en las organizaciones de manera alineada con lo que exige la legislación penal española a los sistemas de control y gestión para la prevención y detección de delitos.
- PNE-ISO/DIS 37001 Sistemas de gestión anti-soborno. AENOR participa activamente en este proyecto internacional, que especifica los requisitos y proporciona orientación para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno. Es un proyecto de norma internacional certificable que se está desarrollando de forma paralela como norma nacional (PNE-ISO).

Evaluación de la conformidad

Modelo de gestión para la Prevención de Delitos en las organizaciones. La especificación técnica AENOR IURISCERT establece y concreta 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.
- Difundir la cultura de prevención y cumplimiento en la organización.
- Establecer medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos y para reducir de forma significativa el riesgo de cometerlos.
- Facilitar la supervisión y control por parte del órgano o responsable encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención.
- 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.

Cuatro grandes organizaciones de distintos sectores ya han implantado y certificado el modelo.





AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

6 Ficha de Entidad

INFORME DE PROGRESO-PACTO MUNDIAL 2015

Ficha de Entidad

Como entidad legalmente responsable de la **normalización** en España, AENOR pone a disposición de todos uno de los catálogos de normas técnicas más completo del mundo, con más de 31.500 documentos al alcance del universo hispanohablante. AENOR lleva la voz de los sectores españoles a los foros donde se discuten normas técnicas de alcance europeo o mundial. Es el representante español ante ISO (Organización Internacional de Normalización), IEC (Comisión Electrotécnica Internacional), CEN (Comité Europeo de Normalización), CENELEC (Comité Europeo de Normalización Electrotécnica) y COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas), y organismo nacional de normalización en ETSI (Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación).

En el campo de la **evaluación de la conformidad**, AENOR es la certificadora española de referencia. Los 22.500 certificados vigentes de sistemas de gestión y los más de 106.000 productos certificados, apoyan a las organizaciones en campos como la Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, I+D+i, Seguridad y Salud en el Trabajo, Eficiencia Energética, Responsabilidad Social o Gestión del Riesgo.

AENOR ofrece un servicio de **información**, imparte **formación** especializada y desarrolla una importante actividad editorial. En el campo de los análisis y ensayos, la entidad cuenta con dos laboratorios de referencia: **AENOR Laboratorio** y el 85% del **Centro de Ensayos, Innovación y Servicios (CEIS)**.

Con el objeto de prestar un apoyo lo más estrecho posible al tejido económico, AENOR mantiene 35 oficinas, 20 de ellas en España, así como en Brasil, Bulgaria, Chile, Ecuador, El Salvador, Italia, Marruecos, México, Perú, Polonia, Portugal y República Dominicana. Internacionalmente, desarrolla **actividades en 71 países**, ya sea en el campo de la certificación, de las inspecciones, de la cooperación o como Entidad Operacional Designada (DOE).

Como asociación, AENOR está integrada por **581 miembros** que representan a la práctica totalidad del tejido productivo español. Entre ellos están las principales asociaciones sectoriales, colegios profesionales, primeras empresas, administraciones públicas, centros de investigación y personas a título individual.

Datos clave:

31.519 Normas en catálogo

18.473 Certificados vigentes de sistemas de gestión emitidos en España

- **11.181** Calidad
- **4.477** Medio Ambiente
- **2.276** Seguridad
- **89** Responsabilidad Social

4.109 Certificados vigentes de sistemas de gestión en el ámbito internacional

106.656 Productos y servicios certificados (AENOR)

415 Verificaciones y validaciones ambientales

10.303 Inspecciones

143 Acreditaciones y autorizaciones

25 Proyectos de cooperación en vigor

560 Cursos de formación

6.277 Alumnos en los cursos

38.502 Consultas al Servicio de información

71 Países con presencia de AENOR

12 Países con sede permanente

20 Oficinas en España

739 Plantilla en el mundo*

* Incluye AENOR, AENOR INTERNACIONAL y sus sociedades.

AENOR 30  1986-2016



www.aenor.es