



Network Spain  
WE SUPPORT

PACTO MUNDIAL

# AENOR presenta su primer informe de progreso

Entre los avances más importantes destacan la integración de la dimensión ambiental en la estrategia de la Entidad, desarrollo de normas en el seno de los comités técnicos que ayudan a las organizaciones a avanzar en la implantación de los principios del Pacto Mundial o la prestación de servicios de evaluación de la conformidad relacionados con derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción.

**Yolanda Villaseñor**  
Directora de  
Calidad y  
Responsabilidad  
Social  
AENOR

La adhesión al Pacto Mundial y, en consecuencia, la publicación del Primer Informe de Progreso de AENOR puede parecer el inicio del camino a partir del que se comenzará a tomar en consideración las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Sin embargo quién conoce AENOR y ha seguido o participado en sus actividades y sus decisiones, sabe que este enfoque de grupo de interés se inició hace ahora 30 años.

Más allá de que el enfoque de los grupos de interés, impulsado por el concepto de responsabilidad social, estuviera integrado en el ADN de AENOR desde su nacimiento, en el año 2012 la Junta Directiva de la Entidad decidió aprobar el Código Ético y, con ello, impulsar la implantación de los principios de responsabilidad social en él contenidos. Esto supone la formalización de un recorrido iniciado en el año 1986. Para reforzar este itinerario, en el año 2014 se adhirió

al Pacto Mundial y se comprometió públicamente a cumplir los Diez Principios, así como a avanzar en cada uno de ellos.

El informe que se presenta a continuación es el resultado del compromiso de AENOR con unos principios éticos universales y con la transparencia en la gestión de sus grupos de interés. Así, se ha estructurado en cuatro grandes bloques:

- Carta de renovación del Compromiso por parte del Director



General de AENOR y perfil de la compañía

- Grupos de interés y enfoque en la responsabilidad social
- Cómo avanza AENOR en los diez principios del Pacto Mundial
- Cuáles son los hitos destacados en 2015

Esta manera de presentar el informe permite mostrar en un principio los grupos de interés de AENOR y los principales soportes de la responsabilidad social, para después explicar

cómo va avanzando la Entidad para cada grupo de interés señalado. La estructura responde a un esquema como el que se muestra en el gráfico 1.

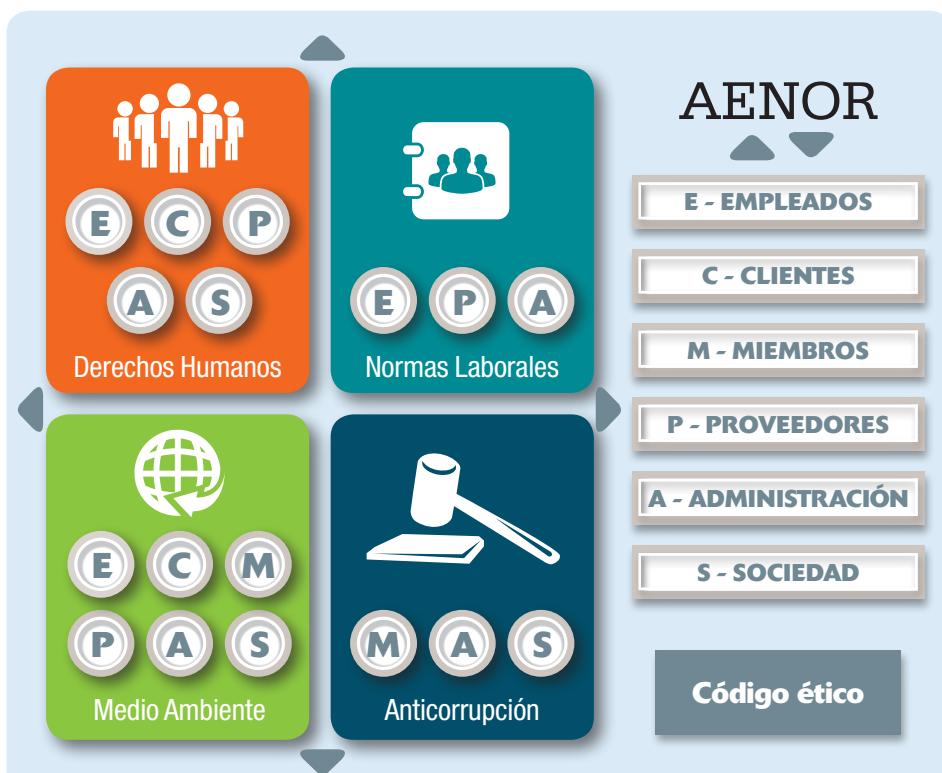
A través del análisis de materialidad, en el que se basa el modelo de Responsabilidad Social Corporativa de AENOR, se ha realizado un diagnóstico objetivo, identificando los riesgos y las oportunidades en relación con los grupos de interés.

A partir del conocimiento real de la situación, se ha avanzado en la

definición de políticas y acciones que están llevando a AENOR a mejorar en sus resultados, sobre los que se mantiene el compromiso de informar periódicamente a través de un sistema efectivo de indicadores de sostenibilidad a la Comisión de Responsabilidad Corporativa de AENOR.

La información se presenta en el informe agrupando los diez principios del Pacto Mundial en cuatro grandes bloques y detallando en cada uno de estos bloques cuales han sido los»»

## Gráfico 1 Grupos de interés y enfoque de Responsabilidad Social



## PACTO MUNDIAL

### En AENOR se han identificado los siguientes grupos de interés

#### EMPLEADOS

Queremos ser una organización donde las personas sientan orgullo de pertenencia y puedan desarrollar su talento y conciliar su vida profesional con su vida personal, en un ambiente de trabajo en equipo, seguro, saludable e inclusivo.

#### MIEMBROS

Queremos que nuestros miembros, como esencia de nuestra asociación, perciban nuestros servicios y actividades de certificación y normalización como un medio para cumplir los objetivos y fines de la Entidad en el marco de la calidad y competitividad, la seguridad y protección del medio ambiente, el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad.

#### CLIENTES

Queremos que nuestros clientes nos perciban como sus aliados, aportándonos confianza, servicios de calidad y anticipándonos a sus necesidades.

#### PROVEEDORES

Queremos que nuestros proveedores se identifiquen con nuestros valores, aplicando para ello en toda nuestra cadena de suministro, criterios que permitan el crecimiento conjunto basado en la mutua confianza.

#### ADMINISTRACIÓN

Queremos aportar confianza a los poderes públicos sobre nuestros servicios, fundamentados en el rigor, la transparencia y la imparcialidad, para contribuir a simplificar el marco reglamentario y facilitar su cumplimiento, así como a procurar la seguridad de la sociedad en general.

#### SOCIEDAD

Desde nuestra misión y visión de compañía, queremos ser parte activa en la lucha contra los grandes retos actuales, participando en el desarrollo social y en la protección del entorno; contribuyendo a mejorar la calidad y la competitividad de las organizaciones y por tanto al bienestar de nuestra sociedad.

► avances y los logros para cada uno de los grupos de interés identificados:

- Derechos Humanos: P1 y P2
- Normas Laborales: P3, P4, P5 y P6
- Medio Ambiente: P7, P8 y P9
- Anticorrupción: P10

### Algunos avances

Aunque se recomienda la lectura completa del Informe de Progreso de AENOR, a modo de ejemplo se identifican a continuación algunos de los avances.

Se ha trabajado en el desarrollo de una vinculación de nuestro equipo a los valores de AENOR definidos en el Código Ético con el ánimo de calar en el día a día de la Entidad a través de cada uno de nuestros comportamientos. Para ello, el Código Ético se ha difundido a toda la plantilla y está prevista una acción formativa adicional para reforzar esta difusión y sensibilización.

Respecto a los clientes, se ha mejorado el índice de satisfacción global en 2015 respecto a años anteriores, así como de la gestión de las reclamaciones



## Gráfico 2 Metodología de avance en Responsabilidad Social Corporativa (RSC)



en relación con el tiempo de respuesta. Por otra parte, el 94 % de la plantilla de AENOR está comprometido con la organización, sus objetivos y metas. La apuesta de AENOR por un empleo de calidad –a cierre de 2015 el 99,4 % de los contratos eran indefinidos– la impartición de acciones de formación en las que participaron el 88 % de la plantilla o la definición de 45 medidas para la conciliación de la vida personal y profesional son algunos factores que influyen en este compromiso de la plantilla.

Además, se ha integrado la dimensión ambiental y el respeto al entorno natural en la estrategia de AENOR no sólo como uno de los ejes principales de las actividades de normalización y evaluación de la conformidad, sino para 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. Como consecuencia de ello se ha reducido el consumo energético en un 10 %, el consumo de papel en un 10 %, los residuos peligrosos en un 70 % y las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por nuestra actividad en un 13 %.

Asimismo, se ha desarrollado un sistema para la prevención de los delitos y la lucha contra el fraude formado por el Código Ético, un

Se ha desarrollado un sistema para la prevención de los delitos y lucha contra el fraude formado por el Código Ético, un sistema de investigación interna y protocolo de denuncias internas, y la Comisión de Responsabilidad Corporativa como órgano de seguimiento para el cumplimiento del sistema, entre otros pilares

sistema de investigación interna y protocolo de denuncias internas, y la Comisión de Responsabilidad Corporativa como órgano de seguimiento para el cumplimiento del sistema, entre otros pilares.

Por otra parte, a través de las actividades de normalización y evaluación de la conformidad, se han elaborado normas en el seno de los comités técnicos de normalización que ayudan a las organizaciones a avanzar en la implantación de los Principios del Pacto Mundial. Es el caso del trabajo llevado a cabo en el AEN/CTN 165 *Ética*, donde se realiza el seguimiento de la Norma ISO 26000; en el AEN/CTN 81 *Prevención y medios de protección personal y colectiva en el trabajo*, que desarrolla normas

técnicas para asegurar el nivel de protección adecuado a los trabajadores y realiza el seguimiento de los trabajos de la futura ISO 45001; y en el seno del AEN/CTN 307 *Gestión de riesgos*, que desarrolla trabajos en el ámbito de los sistemas de gestión del cumplimiento y anticorrupción tanto en el ámbito nacional como en el seguimiento de los trabajos en este campo en el plano internacional.

Por último, se ha prestado y diseñado servicios en el ámbito de la evaluación de la conformidad que ayudan a implantar los Principios en relación con los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción. Son ejemplos de ello el sistema de gestión para la responsabilidad social IQnet SR10; certificación de accesibilidad universal, web y entorno edificado; verificación de memorias de sostenibilidad según GRI; certificación de entidad familiarmente responsable (EFR); certificación de productos financieros socialmente responsables; huella de carbono; certificación de sistemas de gestión de la energía; o ecodiseño. ▶

### MÁS INFORMACIÓN

El Informe de Progreso AENOR 2015 completo puede consultarse en:

<https://www.unglobalcompact.org/participation/report/cop/create-and-submit/detail/239411>