

SHAPING A WORLD OF TRUST

MEMORIA DE RSC
Y SOSTENIBILIDAD
2020



BUREAU
VERITAS

1	NUESTRO MODELO DE NEGOCIO PARA CONSTRUIR UN MUNDO DE CONFIANZA	2
	Mensaje de nuestro Presidente Ejecutivo	2
	Nuestras prioridades para hacer frente a la pandemia Covid-19	4
	Nuestros fundamentos	5
	Nuestro comité ejecutivo	7
	Nuestros 6 negocios	8
2	NUESTRO PLAN DE RSC 2025	11
	Servicios y soluciones BV Green Line	13
	Compromiso RSC	13
	Gobernanza y organización de la RSC	15
	Principios del Pacto Mundial de la ONU	16
	Objetivos de Desarrollo Sostenible	16
	Diálogos de los grupos de interés	18
	Impacto de Bureau Veritas en la sociedad	18
	Selección de indicadores clave	19
	Calificaciones y premios	20
	Matriz de materialidad	20
3	PRINCIPALES RIESGOS Y OPORTUNIDADES	21
	Mejorar la excelencia operativa	22
	<ul style="list-style-type: none"> • La ética, un absoluto • Las relaciones con los clientes • Gestión de compras de bienes y servicios • Ciberseguridad y protección de datos • Innovación 	22 27 28 30 32
	Hacer crecer el capital humano	33
	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del talento • Diversidad e inclusión • Derechos humanos • Salud, seguridad y bienestar • Apoyo a las comunidades locales 	33 39 42 43 47
	Proteger el medio ambiente	48
	<ul style="list-style-type: none"> • Contra el cambio climático • Reducir el impacto ambiental y proteger la biodiversidad 	48 50
	Desarrollar servicios y soluciones ecológicas	51
	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptarse a los cambios del mercado 	51



MENSAJE DE NUESTRO PRESIDENTE EJECUTIVO

BERTRAND MARTIN
PRESIDENTE EJECUTIVO
SOUTH WEST EUROPE



En Bureau Veritas la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y la sostenibilidad son ejes centrales de nuestros valores y todas nuestras líneas de negocio, así como de los servicios que prestamos a organizaciones de todos los sectores y tamaños. De esta forma, contribuimos a la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, para que se conviertan en una realidad a nivel global.

La pandemia ha perturbado nuestra vida cotidiana. Ha puesto en entredicho nuestras fortalezas y evidenciado muchas de nuestras debilidades. Como consecuencia, hemos tenido que rediseñar nuestra hoja de ruta y estrategias con mucha agilidad. En contrapartida, esta situación convulsa ha ofrecido oportunidades y nos ha obligado a acelerar procesos que repercutirán positivamente en nuestra sociedad. Hemos comprobado los pros y contras de la globalidad y la urgencia de actuar con consciencia y con una visión holística tanto en el ámbito personal como profesional.

A nivel de Bureau Veritas hemos priorizado la seguridad de las personas y hemos podido mantener la actividad y ofrecer una excelencia continua a nuestros clientes gracias a la solidez de nuestra posición financiera, a nuestro modelo de negocio resistente y la resiliencia de nuestros profesionales que han sabido adaptarse al teletrabajo y a los cambios de paradigma.

De acuerdo con nuestros absolutos y valores de confianza, responsabilidad, ambición y humildad, y apertura e inclusión, contamos con estrategias fuertemente asentadas en los derechos humanos y laborales. Asimismo, abogamos por la igualdad de todas las personas y por la puesta en marcha de una exhaustiva política de independencia, imparcialidad e integridad. Nuestra preocupación por el medio ambiente nos hace agentes muy involucrados en la transición ecológica y en la implantación de medidas y servicios que fomenten y vigilen el uso de energías renovables, la verificación de la huella de carbono o la gestión para minimizar el desperdicio alimentario, por poner algunos ejemplos. En resumen, acciones focalizadas a combatir el cambio climático y el calentamiento global que aplicamos tanto en los procesos internos como en los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes como las soluciones BV Green Line que tienen por objetivo acompañar a las empresas en el camino de la responsabilidad social corporativa y el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible.

En 2020, Bureau Veritas se ha unido al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas. La adhesión implica un fuerte compromiso con sus diez principios de derechos humanos, laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Es un paso que refuerza la misión de la compañía de construir un mundo de confianza, a través de acciones corporativas responsables. Con esta adhesión, reafirmamos nuestra visión y sistematizamos los procedimientos de mejora continua para promover el desarrollo sostenible.

La memoria de sostenibilidad que este escrito encabeza es una prueba gráfica del entusiasmo y dedicación que desde Bureau Veritas estamos volcando en la construcción de esta economía y sociedad sostenible que precisa nuestro Planeta.



1

NUESTRAS PRIORIDADES PARA HACER FRENTE A LA PANDEMIA COVID-19

1

**GARANTIZANDO
LA SALUD Y
SEGURIDAD DE
LOS EMPLEADOS**

- Introducción de protocolos estrictos de higiene, limpieza y desinfección;
- Proporcionar a los empleados equipos de protección adecuados;
- La generalización del trabajo a distancia, sobre todo para las funciones que no requieren una presencia física in situ.

2

**PROTEGIENDO LA
SOLIDEZ
FINANCIERA DEL
GRUPO**

- Aceleración de los procesos de facturación y cobro;
- Congelación de los gastos de viaje y reducción del gasto discrecional;
- Congelación de las inversiones no esenciales;
- Fusiones y adquisiciones en suspenso;

3

**ASEGURANDO LA
CONTINUIDAD
DEL NEGOCIO
CON Y PARA LOS
CLIENTES**

- Activación de los planes de continuidad de la actividad;
- Mantener los servicios sobre el terreno y a distancia a través de las tecnologías digitales, sobre todo para garantizar la resistencia de las cadenas de suministro y la continuidad de las infraestructuras para que funcione como es debido;
- Implantación de soluciones de e-learning para informar y formar a los clientes en temas de normativa y cumplimiento;
- Desarrollo y comercialización de la solución "Reinicie su negocio con BV".

NUESTROS FUNDAMENTOS

NUESTRO MODELO PARA CONSTRUIR UN MUNDO DE CONFIANZA

CENTRADOS EN NUESTROS CLIENTES, IMPULSADOS POR LA SOCIEDAD

IDENTIDAD

Bureau Veritas es un líder mundial en servicios de ensayos de laboratorio, inspección y certificación. Creado en 1828, el Grupo cuenta con 75.000 empleados repartidos en más de 1.600 oficinas y laboratorios en todo el mundo. Bureau Veritas ayuda a sus clientes a mejorar su rendimiento ofreciéndoles servicios y soluciones innovadoras para garantizar que sus activos, productos, infraestructuras y procesos cumplen las normas y reglamentos en materia de calidad, salud y seguridad, protección del medio ambiente y responsabilidad social.

Bureau Veritas es una compañía de servicios “*Business to Business to Society*” que contribuye a transformar positivamente el mundo en que vivimos. Trabajamos estrechamente con nuestros clientes para abordar los retos críticos a los que se enfrentan y vincularlos a las aspiraciones emergentes de la sociedad. Desempeñamos un papel fundamental en la construcción y la protección de la reputación de las empresas, apoyándolas a la hora de forjar los cimientos de una confianza construida para perdurar.

NUESTROS VALORES, NUESTROS ABSOLUTOS

MANIFIESTO

La confianza es la base sobre la que se construyen las relaciones entre los ciudadanos, las autoridades públicas y las empresas. En el mundo actual, que cambia rápidamente, este vínculo esencial ya no es un hecho.

Los ciudadanos y los consumidores buscan información verificada y comprobable sobre cómo las empresas desarrollan, producen y suministran sus bienes y servicios. Los responsables de la toma de decisiones de todas las organizaciones se enfrentan al reto de demostrar sus compromisos de RSE para seguir siendo competitivos y sostenibles.

En Bureau Veritas, nuestro trabajo permite a las organizaciones operar e innovar de forma segura y tener un mejor rendimiento. Gracias a nuestra incomparable experiencia, conocimientos técnicos y presencia mundial, les apoyamos gestionando los riesgos de calidad, seguridad, salud y sostenibilidad, en beneficio de toda la sociedad.

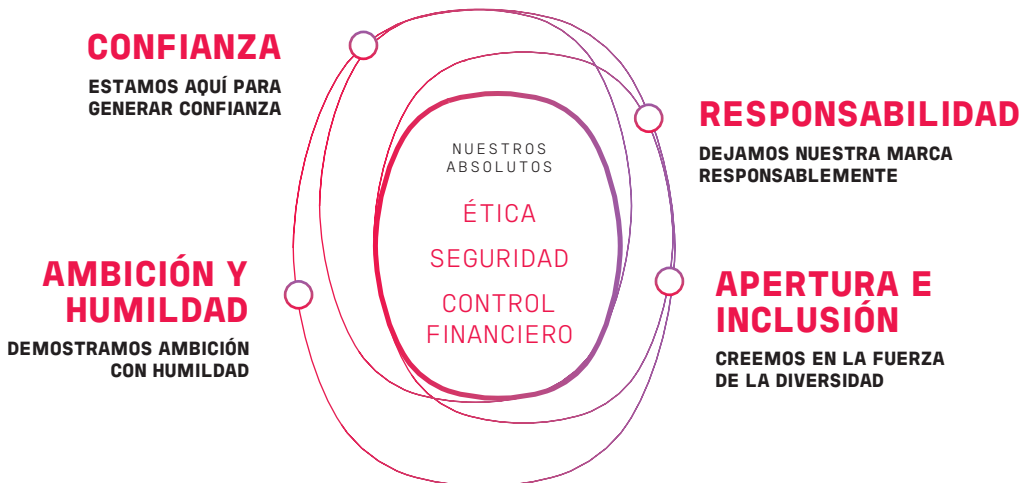
Como compañía de servicios “*Business to Business to Society*”, creemos que, hoy más que nunca, la confianza depende de la evidencia de un progreso responsable.

Aportamos algo más que ensayos, inspección y certificación. El trabajo que realizamos va más allá de la verificación de la conformidad y tiene un impacto mucho más amplio.

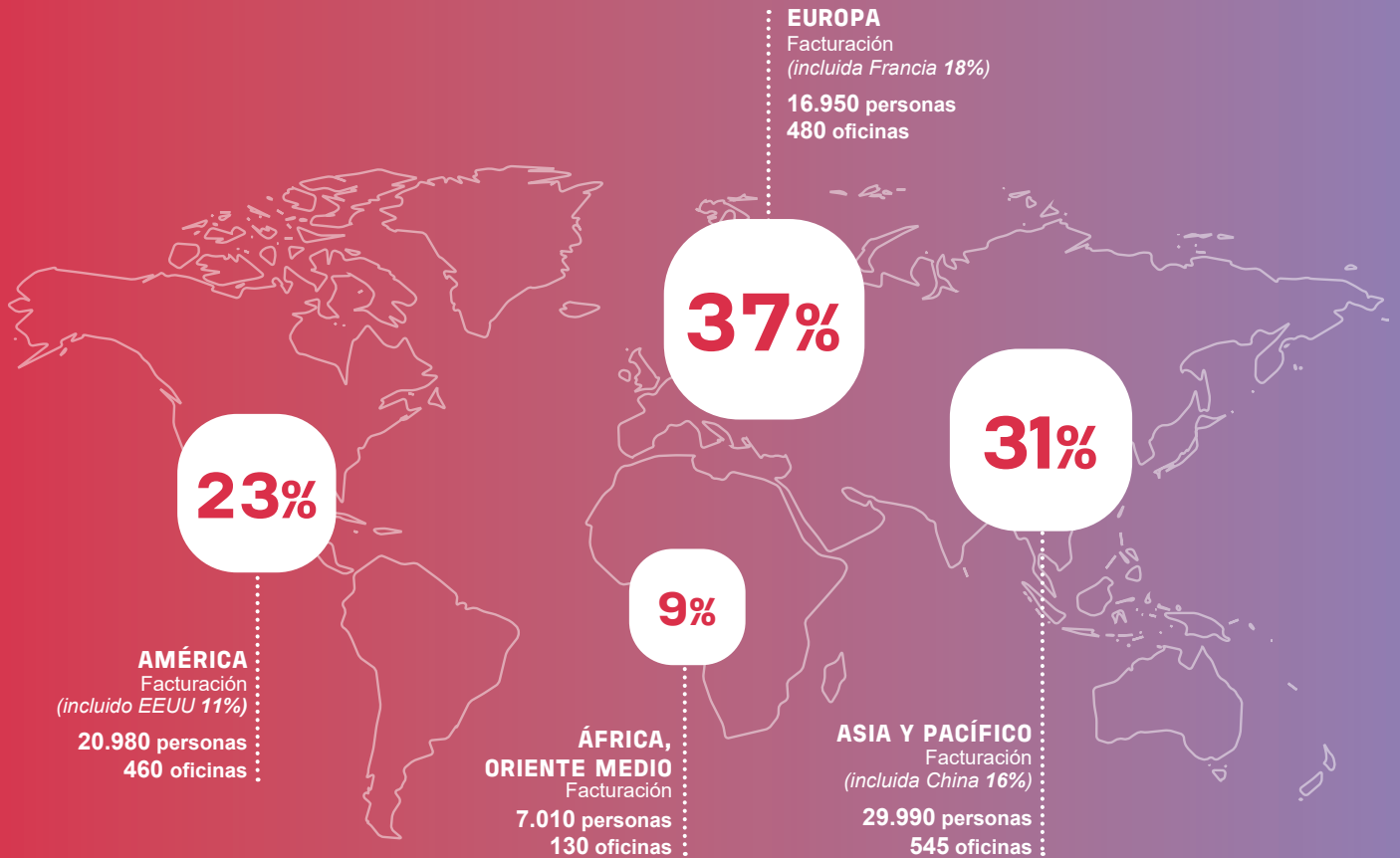
Desde 1828, actuamos como creadores de confianza entre las empresas, los gobiernos y la sociedad. Somos garantes independientes e imparciales de la palabra de nuestros clientes.

Desempeñamos un papel fundamental en la construcción y protección de la reputación de las empresas, apoyándolas en la creación de los cimientos de una confianza duradera.

Nuestra misión: Dar forma a un mundo de confianza garantizando un progreso responsable.



PRESENCIA GLOBAL



1828
año de fundación



4.600 M€
facturación



400.000
clientes
56.000 (España y Portugal)



75.000
personas
1.918 (España y Portugal)



+1.600
oficinas y laboratorios
en 140 países
57 (España y Portugal)

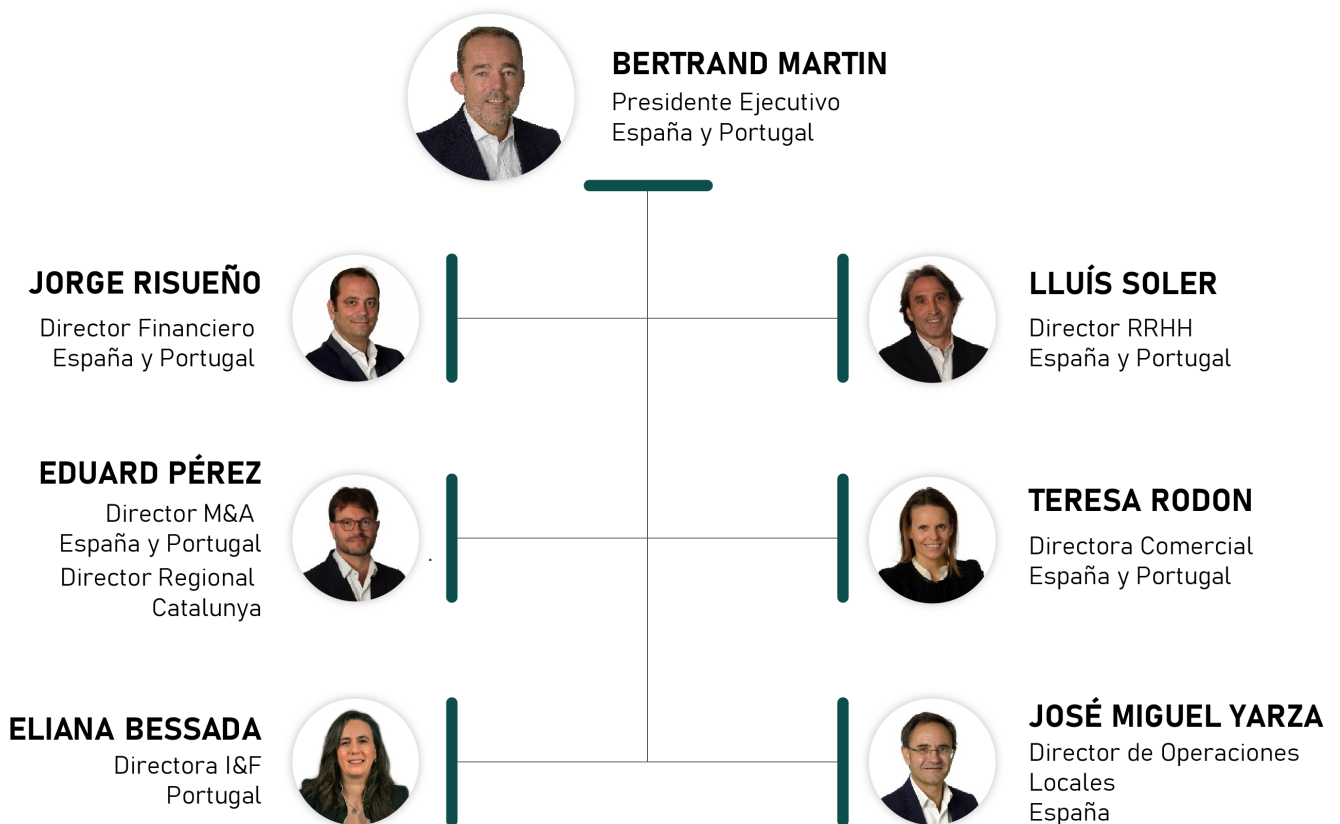


3.500
acuerdos y
acreditaciones

NUESTRO COMITÉ EJECUTIVO

El Comité Ejecutivo está integrado por hombres y mujeres con amplios conocimientos y con una formación diversa. Todos ellos comparten la voluntad de impulsar la transformación de la organización, en particular en el ámbito digital y de la innovación, a través de la mejora continua.

Desde la premisa de la confianza y el respeto de los absolutos, y con una clara orientación al cliente, posicionan a Bureau Veritas como Partner estratégico de soluciones para influir en la transición ecológica.



NUESTROS 6 NEGOCIOS

Nuestros negocios están organizados por mercado final y garantizan que la experiencia de nuestros equipos coincida con las necesidades de nuestros clientes en todos los sectores a través de un enfoque de negocios transversal.



MARINA & OFFSHORE

Buques en servicio y en construcción, plataformas offshore y equipamiento marítimo.

- **Nuestro rol:** Garantizar la seguridad en el mar a través de los servicios de clasificación de barcos y plataformas offshore. Proporcionar experiencia técnica para evaluar y gestionar riesgos y mejorar el desempeño.



PRODUCTOS DE CONSUMO

Softlines (ropa, marroquinería, calzado), hardlines (mobiliario, artículos deportivos y de ocio, material de oficina y suministros, juguetes), productos eléctricos y electrónicos. tales como electrodomésticos, dispositivos inalámbricos e inteligentes (tabletas, teléfonos inteligentes, aplicaciones y dispositivos conectados) y productos automotrices (piezas, componentes y sistemas a bordo), cosméticos.

- **Nuestro rol:** Probar y verificar la conformidad, la calidad, la seguridad y el rendimiento de los productos de consumo. Inspeccionar verificar el cumplimiento y mejorar la eficiencia, trazabilidad y confiabilidad de las cadenas de suministro.



AGRI-FOOD & COMMODITIES

Petróleo y petroquímicos, metales y minerales (incluido el carbón), productos agrícolas y alimenticios, bienes importados.

- **Nuestro rol:** Mejorar la transparencia, inspeccionar la composición, calidad y cantidad de los productos básicos a lo largo de la cadena de valor, desde la extracción hasta la venta, y desde el campo hasta la mesa. Facilitar el comercio internacional y proteger a los ciudadanos de productos de mala calidad mediante la verificación de la conformidad de las importaciones.



CONSTRUCCIÓN E INFRAESTRUCTURAS

Edificios residenciales y de oficinas, instalaciones industriales, infraestructura y equipamiento, equipamiento en servicio en edificios y análisis ambientales.

- **Nuestro rol:** Desde la planificación y el diseño para la construcción, proporcionar garantía de que los activos inmobiliarios y la infraestructura cumplen con los objetivos definidos de seguridad, cumplimiento y desempeño. Garantizar la continuidad del negocio y la protección del medio ambiente mediante la evaluación de la seguridad y la eficiencia de instalaciones y analizando todos los datos medioambientales, incluida la calidad del aire y del agua.



INDUSTRIA

Petróleo y gas, energía, productos químicos y procesamiento (cemento, papel, etc.), fabricación (equipos, máquinas y módulos), metales y minerales, transporte y logística, y automoción.

- **Nuestro rol:** Garantizar la seguridad, la protección, la fiabilidad y la integridad de los activos industriales a lo largo de su ciclo de vida y evaluar su cumplimiento nacional, internacional y normas voluntarias. Controlar la calidad y proporcionar asistencia para la optimización de la cadena de suministro en la industria de la automoción.



CERTIFICACIÓN

Estándares internacionales QHSE (principalmente ISO), sistemas de gestión industrial (alimentaria, aeroespacial, automotriz, etc.) y desarrollo sostenible (RSE, cambio climático).

- **Nuestro rol:** Certificar que los sistemas de gestión de calidad, salud, seguridad y medio ambiente cumplen con los estándares internacionales, nacionales o industriales aplicables, o estándares específicos de grandes empresas, en orden para mejorar la gestión de riesgos y el desempeño.

CONSTRUYENDO UN MUNDO DE CONFIANZA CON NUESTROS SERVICIOS DE LA GREEN LINE



1. Ciclo de vida de las turbinas eólicas marinas supervisado.
2. Asistencia en la gestión del proyecto para construcción de plantas de energía solar realizado.
3. Biocombustible certificado.
4. Respeto de los derechos humanos verificado.
5. Pesca responsable controlada.
6. Legalidad de la madera y gestión forestal certificada.
7. Huella de carbono supervisada.
8. Ahorro energético verificado.
9. Emisiones medioambientales industriales controladas.
10. Criterios ASG y resiliencia de la cadena de suministro auditado.
11. Componentes del producto analizados.
12. Productos orgánicos certificados.
13. Economía circular verificada.

DEDICADA A LA SOSTENIBILIDAD



- 14. Edificación verde certificada.
- 15. Proyecto de mejora de carreteras ecológicas gestionado.
- 16. Gestión del ciclo de vida de la infraestructura realizado.
- 17. Estaciones de carga de vehículos eléctricos inspeccionadas.
- 18. Buques de GNL inspeccionados.
- 19. Auditorías sociales realizadas.
- 20. Auditorías de salud, seguridad e higiene en el trabajo realizadas.











- 21. Agricultura de precisión supervisada.
- 22. Privacidad de datos y ciberseguridad certificadas.
- 23. Eficiencia y cumplimiento de las redes de transmisión y distribución verificadas.
- 24. Aerogeneradores terrestres inspeccionados y certificados.
- 25. Cadena de valor del hidrógeno certificada.
- 26. Bienestar animal certificado.

NUESTRO PLAN DE RSC 2025

CREAR UN MUNDO MEJOR: UNA DIMENSIÓN ESTRATÉGICA INTERNA CONSTRUIDA SOBRE TRES EJES ESTRATÉGICOS

EL OBJETIVO DE LIDERAR EL SECTOR DE LA RSC

La estrategia de RSC de Bureau Veritas para 2025 está alineada con **siete de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU** y se basa en **tres pilares de sostenibilidad**. Sobre la base de estos siete objetivos, el Grupo ha identificado **13 prioridades de RSC** que se medirán mediante **17 indicadores clave de rendimiento**, algunos de los cuales se publicarán cada trimestre;

	 CONSTRUIR UN MEJOR LUGAR DE TRABAJO	 CONSTRUIR UN MEJOR MEDIO AMBIENTE	 CONSTRUIR MEJORES PRÁCTICAS DE NEGOCIO
Ejes estratégicos			
Pilares de sostenibilidad	<i>Capital Humano y social</i>	<i>Medio Ambiente</i>	<i>Gobernanza</i>
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguridad y salud en el trabajo; Los derechos humanos; Acceso a servicios sanitarios esenciales de calidad; Servicios de voluntariado de los empleados. </div> <div style="text-align: center;">  <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> <ul style="list-style-type: none"> Igualdad de remuneración entre mujeres y hombres; Diversidad e igualdad de oportunidades; Acoso laboral; Las mujeres en liderazgo. </div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> <ul style="list-style-type: none"> Reducción de residuo a vertedero; Concienciación sobre el residuo alimentario y el uso de plásticos. </div> <div style="text-align: center;">  <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Una gobernanza eficaz, responsable y transparente; La lucha contra la corrupción; Cumplimiento del producto y de la calidad; Privacidad del cliente y ciberseguridad. </div> </div>	
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> <ul style="list-style-type: none"> Empleo; No discriminación; Desarrollo de capacidades; Disponibilidad de mano de obra cualificada. </div> <div style="text-align: center;">  <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> Igualdad de oportunidades; Diversidad empresarial; Tolerancia cero a la discriminación; Servicios de voluntariado de los empleados. </div> </div>	<div style="text-align: center;">  <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficiencia energética; Emisiones de GEI; Riesgos y oportunidades debidos al cambio climático. </div>	

El seguimiento de los indicadores de RSC se realiza a través de la solución Clarity, una solución desarrollada por Bureau Veritas.



Clarity está diseñado para tres tareas principales:

- servir como un único tablero para todos los indicadores clave de desempeño;
- actuar como un índice de sostenibilidad general en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y los pilares de sostenibilidad;

UNA DIMENSIÓN EXTERNA ESTRATÉGICA AL SERVICIO DE LOS CLIENTES Y LAS PARTES INTERESADAS

ASOCIARSE CON LOS CLIENTES A TRAVÉS DE LA GREEN LINE DE SERVICIOS Y SOLUCIONES

La Green Line es un conjunto de servicios y soluciones a disposición de todos los clientes de Bureau Veritas y sus grupos de interés que les ayuda a mejorar su rendimiento y a aumentar la transparencia y la credibilidad de sus iniciativas en todos los ámbitos, especialmente en el de la sostenibilidad.

La Green Line de servicios y soluciones actúa específicamente para promover los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU:



Bureau Veritas propone servicios para abordar estas cuestiones en todas sus actividades y seguirá desarrollando nuevos servicios al ritmo de los cambios realizados por sus clientes. De este modo, Bureau Veritas contribuye a hacer visibles los esfuerzos de RSE de sus clientes y les proporciona las herramientas que necesitan para proteger sus marcas y su reputación.

Por ejemplo, los clientes de Bureau Veritas y sus grupos de interés pueden supervisar y verificar la evolución de sus estrategias e indicadores de RSE a través de Clarity, una plataforma digital desarrollada a tal efecto.

Bureau Veritas también está bien situada para beneficiarse de las nuevas tendencias estructurales que apoyan el desarrollo sostenible, incluyendo la transición energética, la gestión de la cadena de suministro y los planes de estímulo económico como el Green Deal de la UE.

SERVICIOS Y SOLUCIONES BV GREEN LINE DEDICADA A LA SOSTENIBILIDAD

Como empresa *Business to Business to Society*, Bureau Veritas se dedica a fomentar la confianza entre las empresas, las autoridades públicas y los consumidores.

Como líder mundial en servicios de auditoría y certificación, Bureau Veritas ayuda a sus 400.000 clientes a ser más eficientes, más metódicos y más fiables en su camino hacia un negocio más sostenible y un mundo más sostenible.

La sostenibilidad está integrada en la estrategia del Grupo, en toda su organización y en todas sus actividades.

Con su experiencia, Bureau Veritas colabora con sus clientes, ayudándoles a superar los retos de la calidad de los productos y servicios, la salud y la seguridad, la protección del medio ambiente y la responsabilidad social a lo largo de toda la cadena de valor:

- apoyando los esfuerzos de sus clientes por reducir su huella de carbono, alcanzar los objetivos de emisiones netas cero, utilizar los recursos de forma sostenible y gestionar la transición energética;

- ofreciendo su experiencia en todos los puntos de la cadena de suministro, desde el abastecimiento de materias primas hasta el uso del producto, garantizando una adquisición justa y responsable con plena trazabilidad;
- apoyando a sus clientes de Edificios e Infraestructuras en todas las fases del proyecto: desde la planificación y el diseño hasta la construcción, la explotación y la rehabilitación;
- desempeña un papel fundamental en el ámbito de la Nueva Movilidad, con servicios que incluyen la prueba de baterías, así como una amplia gama de servicios para las estaciones de carga de vehículos eléctricos.

Bureau Veritas se esfuerza por acompañar a todos sus clientes en el cumplimiento de su estrategia de sostenibilidad y en satisfacer las expectativas de sus empleados y grupos de interés.

A través de su Green Line de servicios y soluciones, Bureau Veritas permite a las organizaciones -tanto privadas como públicas- implementar, medir y alcanzar sus objetivos de sostenibilidad con confianza y transparencia.

COMPROMISO DE RSC

El compromiso de Bureau Veritas con las cuestiones de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) refleja su deseo de desempeñar su papel en los esfuerzos que cada empresa y cada ciudadano deben hacer para abordar los retos sociales y medioambientales. Más allá del cumplimiento de la normativa de RSC, Bureau Veritas busca ante todo satisfacer las necesidades de sus clientes y empleados, así como de los consumidores finales y de todas sus partes interesadas.

Debido a la naturaleza de sus servicios, Bureau Veritas tiene un impacto directo e indirecto en cuestiones de RSE:

- directamente, en cada uno de sus negocios, entidades, filiales y regiones;
- indirectamente, ofreciendo una amplia gama de servicios destinados a mejorar el impacto de sus clientes en la salud y la seguridad, el medio ambiente y la sostenibilidad.

El Grupo cree firmemente que sus acciones a este respecto están contribuyendo a preparar el futuro en el mejor interés de sus partes interesadas.



COMPROMISO DE BUREAU VERITAS ESPAÑA Y PORTUGAL CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y LA SOSTENIBILIDAD

Bureau Veritas es una empresa de servicios "Business to Business to Society" que contribuye a transformar el mundo en el que vivimos. Por ello, la Responsabilidad Social Corporativa y la Sostenibilidad (RSCS) forman parte esencial de nuestros valores y absolutos, siendo uno de los ejes principales de la estrategia de Bureau Veritas SWE.

Nuestra misión, visión y valores nos permiten servir a la sociedad creando un entorno de trabajo saludable con refuerzo en la seguridad, mejorando la calidad y protegiendo el medio ambiente.

De esta forma, queremos seguir avanzando en la excelencia de nuestras actividades y como muestra de ello hemos puesto en marcha unas acciones claves dirigidas a acelerar nuestro compromiso con la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa y la Sostenibilidad:

- *Hemos creado el comité de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad para España y Portugal.*
- *En 2020 Bureau Veritas España ha firmado el compromiso con Pacto Mundial de Naciones Unidas para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.*
- *Hemos impulsado la transformación del modelo lineal de producción y consumo tras la firma del Pacto de Economía Circular.*
- *Hemos reducido en un 26% nuestros accidentes.*
- *Hemos intensificado nuestras acciones para lograr la inclusión y la diversidad.*
- *Hemos elaborado un plan de acción para la consecución de la disminución de la Huella de Carbono local en un 2% de forma anual.*

Con esta declaración Bureau Veritas SWE se compromete a continuar con la mejora de sus impactos sociales, ambientales y económicos, principalmente mediante la protección medioambiental, la conservación de la biodiversidad, la defensa de los derechos humanos, el respeto ético, la salud y la seguridad.

Así, en estos momentos disruptivos, nuestro afán de innovación se ha centrado en convertir los desafíos en oportunidades, poniendo siempre en el centro de nuestras actuaciones a las partes interesadas y a la sociedad en su sentido más completo.

Bajo la identidad de nuestros valores, actuando con responsabilidad y confianza, con ambición y humildad y bajo un sentido de apertura e inclusión global seguiremos trabajando en nuestro empeño de seguir fortaleciendo nuestro propósito vinculado al Desarrollo Sostenible.



Bertrand Martin
 Presidente Ejecutivo
 España y Portugal

GOBERNANZA Y ORGANIZACIÓN DE LA RSC

La RSC en Bureau Veritas España y Portugal está representada por un comité con un representante de todas las funciones de apoyo del Grupo, así como en todas las entidades operativas. Esta estructura permite a Bureau Veritas aportar la experiencia adecuada a cada asunto de RSC, al tiempo que se supervisan las limitaciones y necesidades específicas de cada entidad operativa.



Sponsor Comité de Dirección
Teresa Rodon



Recursos Humanos
Ana González



Legal y Compliance
Josep Roura



QHSSE
Almudena Ruiz



Compras
Fátima Shehade



Área Comercial y Marketing
Francina Guillén



Operaciones
Francisco Martín-Santamaría



Operaciones Portugal
Patricia Franganito



Operaciones Sostenibilidad
Pedro González



Experta en RSC y economía circular
Gema S. Ventín

2

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA ONU

El Grupo también se ha comprometido a respetar los diez principios del Pacto Mundial de la ONU, que se derivan de:

- la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.
- la Organización Internacional del Trabajo.
- la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Los diez principios son los siguientes:

Derechos humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.
2. Asegúrese de que no son cómplices de violaciones de los derechos humanos.

Trabajo

3. Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;
4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;
5. La abolición efectiva del trabajo infantil; y
6. La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio ambiente

7. Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución ante los retos medioambientales;
8. Empezar iniciativas para promover una mayor responsabilidad medioambiental.
9. Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anticorrupción

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Reforzados por tres "absolutos" arraigados en las prácticas del Grupo (seguridad, ética y control financiero), la experiencia y el saber hacer de los equipos de Bureau Veritas, junto con los valores fundamentales que comparte todo el personal y que sustentan la cultura corporativa del Grupo, son decisivos para ayudar a proteger la imagen de la marca y la reputación del Grupo, así como para impulsar la creación de valor.

La estrategia de RSC de Bureau Veritas actúa de cara al futuro y es coherente con su misión y objetivos estratégicos.

Bureau Veritas ha decidido actuar de acuerdo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y apoyar el Pacto Mundial para promover la prosperidad y proteger el planeta.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Los ODS están alineados con la misión de Bureau Veritas

Gracias a su misión como empresa Business to Business to Society company y a la amplia gama de mercados y clientes a los que sirve, Bureau Veritas hace una contribución positiva a todos los ODS. No obstante, el Objetivo 3: Salud y Bienestar es uno de los absolutos de Bureau Veritas:


3
SALUD
Y BIENESTAR



Objetivo 3: Salud y Bienestar
Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
Este es el objetivo principal de las acciones de prevención de riesgos del Grupo.

Otros cinco objetivos también proporcionan un fuerte enfoque para Bureau Veritas:

7
ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE




Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante
Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.
(a través de las áreas de negocio de Edificios e Infraestructuras y de Industria)

9
INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA




Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructuras
Construir infraestructuras resistentes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.
(a través de los negocios de Industria, Edificios e Infraestructura, y Marina y Offshore)

11
CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES



Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles
Hacer que las ciudades y las comunidades sean inclusivas, seguras, resistentes y sostenibles.
(a través del negocio de Edificios e Infraestructuras)

12
PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



Objetivo 12: Producción y consumo responsable
Garantizar modelos de consumo y producción sostenibles.
(a través de los negocios de Agroalimentación y Materias Primas, y Productos de Consumo)

13
ACCIÓN
POR EL CLIMA




Objetivo 13: Acción por el clima
Adoptar medidas urgentes para luchar contra el cambio climático y sus efectos.
(a través del negocio de la certificación)

Los ODS están alineados con el programa de RSC de Bureau Veritas


Gracias a su compromiso con las cuestiones sociales y medioambientales, hay cinco ODS en los que Bureau Veritas puede tener un impacto más significativo que en otros lugares:

3
SALUD
Y BIENESTAR




Objetivo 3: Salud y bienestar
Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
(de acuerdo con nuestro "absoluto" de seguridad y nuestras políticas de salud, seguridad y bienestar)

12
PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES




Objetivo 12: Consumo y producción responsables
Garantizar modelos de consumo y producción sostenibles.
(en línea con nuestro compromiso adoptado con el Pacto por una Economía Circular)

5
IGUALDAD
DE GÉNERO




Objetivo 5: Igualdad de género
Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas.
(en línea con nuestro compromiso y política de inclusión)

13
ACCIÓN
POR EL CLIMA




Objetivo 13: Acción por el clima
Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático.
(en consonancia con nuestras políticas sobre el medio ambiente y el calentamiento global)

8
TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO




Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico
Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
(de acuerdo con nuestras políticas de contratación responsable, formación y excelencia operativa)

16
PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas
Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
(en línea con nuestro compromiso con la ética, el servicio al cliente y la responsabilidad de los socios)







10
REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES



Objetivo 10: Reducción de las desigualdades
Garantizar la igualdad de oportunidades independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.
(en línea con nuestro compromiso y política de inclusión)

2

DIÁLOGO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

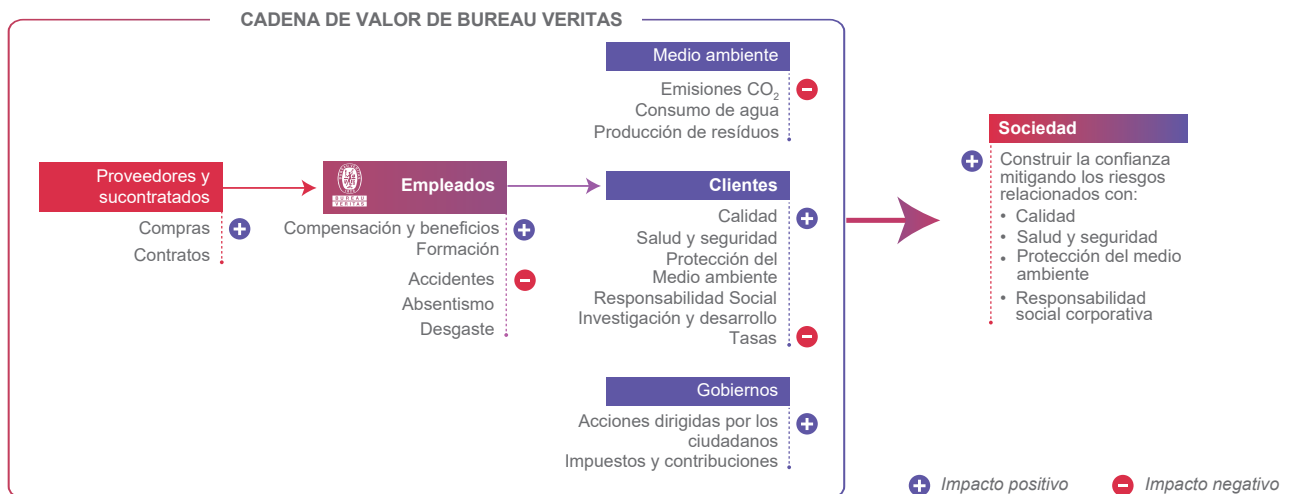
GRUPOS DE INTERÉS	EXPECTATIVAS	BASES PARA EL DIÁLOGO
SOCIEDAD 	<ul style="list-style-type: none"> → Mejorar la calidad → Reducir el riesgo → Proteger el medio ambiente → Derechos humanos y conducta ética → Protección del consumidor 	<ul style="list-style-type: none"> → Ferias y exposiciones → Página web y publicaciones
CLIENTES 	<ul style="list-style-type: none"> → Conducta ética → Calidad del servicio → Excelencia operativa → Salud y seguridad en el trabajo → Ciberseguridad 	<ul style="list-style-type: none"> → Encuestas de satisfacción → Reuniones técnicas/comerciales → Seminarios para clientes
EMPLEADOS 	<ul style="list-style-type: none"> → Formación y desarrollo → Salud y seguridad en el trabajo → Bienestar en el trabajo → Conducta ética → Diversidad e inclusión 	<ul style="list-style-type: none"> → Evaluaciones anuales → Reuniones de los departamentos → Línea de alerta → Representantes de los trabajadores → Código ético y políticas
ORGANISMOS DE ACREDITACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> → Excelencia operativa → Conducta ética 	<ul style="list-style-type: none"> → Auditorías de acreditación
SOCIOS (SUBCONTRATISTAS, PROVEEDORES, INTERMEDIARIOS DE VENTAS, EMPRESAS CONJUNTAS) 	<ul style="list-style-type: none"> → Salud y seguridad en el trabajo → Un salario justo → Relaciones comerciales a largo plazo 	<ul style="list-style-type: none"> → Condiciones generales de compra → Código de conducta de los socios → Evaluaciones → Línea de alerta
GOBIERNOS Y AUTORIDADES PÚBLICAS 	<ul style="list-style-type: none"> → Desarrollar la economía → Crear empleo → Respeto por el medio ambiente y la seguridad → Cumplimiento de las leyes y los reglamentos 	<ul style="list-style-type: none"> → Relaciones con las autoridades estatales, autonómicas y municipales → Programa de Código Ético

IMPACTO DE BUREAU VERITAS EN LA SOCIEDAD

Por segundo año, Bureau Veritas publicó el valor de su impacto cualitativo y cuantitativo en la sociedad.

El enfoque aplicado se basa en una evaluación de los impactos positivos y negativos de las actividades del Grupo en cada una de sus partes interesadas, como se muestra a continuación. Se tienen en cuenta los impactos sociales, medioambientales y económicos.

Cadena de valor e impactos cualitativos



SELECCIÓN DE INDICADORES CLAVE

Estos son los indicadores escogidos para medir el progreso de nuestro plan de Responsabilidad Social Corporativa. En cada uno de ellos se ha marcado un objetivo de cara a 2025 (algunos de ellos aun por determinar).

Indicadores	2019	2020	objetivo 2025	ODS
CAPITAL HUMANO Y SOCIAL				
Tasa total de accidentes (TAR)	1,48	0,96	0,26	3 y 8
Tasa de tiempo perdido (LTR)	0,92	0,54	0,16	3 y 8
Tasa de certificación ISO 45001 ^(a)	100%	100%	100%	3 y 8
Número de infracciones en derechos humanos	0	0	0	3 y 8
Proporción de mujeres en puestos directivos	29,8%	32,8%	35%	5 y 10
Proporción de mujeres total	38,3%	43,9%	∅	5 y 10
Ratio equidad salarial mujeres / hombres (excluyendo posiciones de management)	∅	∅	>=1	5 y 10
Número de horas de formación por empleado	20	31,4	35	4 y 8
Porcentaje de empleados que han recibido evaluación del desempeño o desarrollo profesional	∅	31%	95%	4 y 8
Ratio de compromiso de los empleados	∅	64%	74%	8
MEDIO AMBIENTE				
Emisiones de CO₂ por empleado (toneladas año)	∅	1,82	∅	12 y 13
Tasa de certificación ISO 14001 ^(a)	100%	100%	100%	12 y 13
GOBERNANZA				
Empleados formados en el Código de Ética	97,7%	99,2%	99%	16
Número de infracciones en el código ético	∅	1	∅	16
Tasa de certificación ISO 9001 ^(a)	100%	100%	100%	8 y 16
Índice Net Promoter Score	42,6%	39,3%	45%	8 y 16
Porcentaje de aceptación del código de conducta para socios comerciales	63%	96%	100%	16

(a) Porcentaje de la plantilla global que pertenece a entidades certificadas.
∅ Datos no disponibles.





En 2020 se pusieron en marcha cinco grandes iniciativas para acelerar el programa de RSC en España y Portugal:

- Crear un **Comité de RSC** para impulsar nuestra estrategia;
- publicación de **nuevas políticas de RSC** para:
 - contra el acoso,
 - representación de los empleados,
 - trabajo flexible,
 - bienestar de los empleados;
- creación de la **Green Line** de servicios y soluciones para apoyar a las empresas en sus proyectos de RSC;
- desarrollo de la solución **Clarity** para la gestión del programa de RSC y el seguimiento de los indicadores de RSC;
- acciones en curso:
 - ser una **empresa más justa e inclusiva**,
 - mejorar la **seguridad de los empleados**,
 - reducir nuestro impacto **medioambiental**.

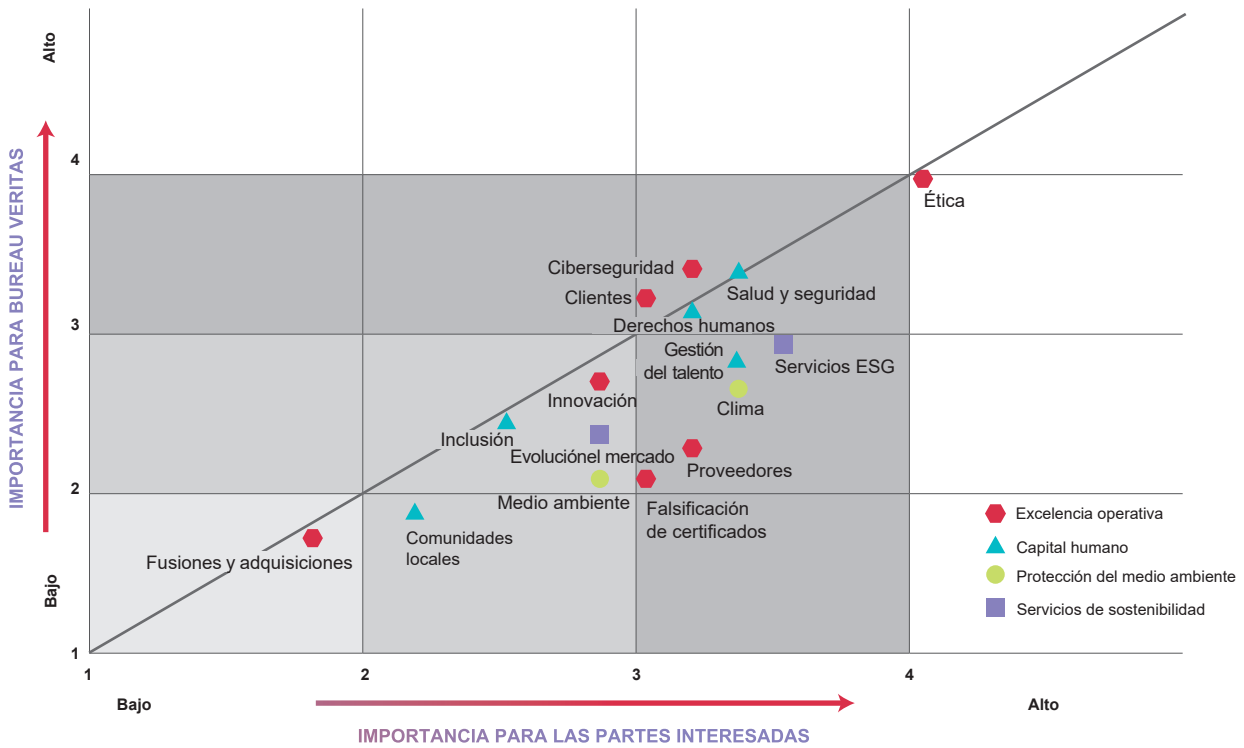
2

CALIFICACIONES Y PREMIOS

Lista de evaluaciones y calificaciones de RSC recibidas en 2020

	Calificación oro en RSC
	Sello Bequal de la Discapacidad organizada
	Gender Equality European & International Standard
	Charter de la diversidad

MATRIZ DE LA MATERIALIDAD



PRINCIPALES RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Se han identificado un total de 13 riesgos y oportunidades importantes. Bureau Veritas ha definido una política, un plan de acción, indicadores y objetivos para cada uno de estos riesgos y oportunidades.

Riesgos y oportunidades	Políticas	Acciones	Indicadores
Excelencia operativa			
1	Ética Código Ético	Tomar decisiones de acuerdo con las normas éticas del Grupo: prevenir la corrupción.	<ul style="list-style-type: none"> ● Proporción de empleados formados en el Código Ético ● Número de infracciones del Código Ético
2	Clientes Política de calidad Política de experiencia del cliente Procedimientos de calidad	Garantizar la alta calidad de los servicios, informes y certificados	<ul style="list-style-type: none"> ● Net Promoter Score ● Porcentaje de personas que pertenecen a entidades con certificación ISO 9001
3	Gestión de la cadena de suministro Código de conducta de socios comerciales (BPCC) Condiciones y términos generales de compras	Garantizar el cumplimiento de los socios con los valores de Bureau Veritas y la política de RSC	<ul style="list-style-type: none"> ● Porcentaje de aceptación de la BPCC
4	Ciberseguridad IS/IT Charter Política de protección de datos personales	Garantizar la solidez del Grupo y la protección de datos	<ul style="list-style-type: none"> ● Proporción de empleados que han hecho al menos un curso de formación
5	Innovación Planes de acción de las líneas de servicio	Adaptar la oferta a las nuevas necesidades del mercado	<ul style="list-style-type: none"> ● Crecimiento de las actividades relacionadas a nuevos servicios
Capital Humano			
6	Gestión del talento Employer Value Proposition Programas MyPerformance y MyDevelopment Estrategia de talento de grupo	Atraer, cuidar y retener el talento	<ul style="list-style-type: none"> ● Tasa de compromiso de los empleados ● Tasa de abandono voluntario
7	Diversidad e inclusión Valores BV Expectativas de liderazgo de BV Política de inclusión	Desarrollar la igualdad de oportunidades y promover la diversidad e inclusión	<ul style="list-style-type: none"> ● Igualdad salarial entre mujeres y hombres ● Proporción de mujeres en diferentes niveles de responsabilidad en la organización
8	Derechos humanos Política de derechos humanos	Garantizar que los derechos Humanos se respetan en todos los países donde Bureau Veritas opera	<ul style="list-style-type: none"> ● Número de infracciones de la política de derechos humanos
9	Salud, seguridad y bienestar Política de seguridad Reglas de seguridad Procedimientos de seguridad	Garantizar la salud y la seguridad de los empleados y socios del Grupo durante cada misión	<ul style="list-style-type: none"> ● Tasa total de accidentes (TAR) ● Tasa de tiempo perdido (LTR) ● Porcentaje de personas que pertenecen a entidades con certificación ISO 45001
10	Apoyo a las comunidades locales Política de filantropía	Ayudar en el crecimiento de las comunidades locales	<ul style="list-style-type: none"> ● Donaciones y tiempo dedicado al voluntariado
Protección del medio ambiente			
11	Lucha contra el cambio climático Política medioambiental Compromiso climático Política de ecoeficiencia operativa	Reducir las emisiones de CO ₂ del Grupo y preparar la empresa para hacer frente a los cambios climáticos	<ul style="list-style-type: none"> ● Emisiones de CO₂ por empleado (toneladas al año) ● Proporción de energías renovables en el consumo total de electricidad
12	Proroteger el medio ambiente y la biodiversidad Política de medio ambiente Acción en favor de la biodiversidad	Proteger el medio ambiente y la biodiversidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Porcentaje de personas que pertenecen a entidades con certificación ISO 14001 ● Número de árboles plantados
Servicios y soluciones para la sostenibilidad			
13	Adaptación a los cambios del mercado Nueva cartera de servicios Green Line	Apoyo a nuestros clientes en sus estrategias de RSC	<ul style="list-style-type: none"> ● Crecimiento proporcional de los servicios RSC

LOS CUATRO PILARES DE LA HOJA DE RUTA PARA CREAR CONFIANZA

Los 13 riesgos y oportunidades significativos destacados por la evaluación de la materialidad se dividen en cuatro categorías principales, que conforman la hoja de ruta de la RSE de Bureau Veritas:



MEJORAR LA EXCELENCIA OPERATIVA

La ética, un absoluto

Antecedentes

La actividad de Bureau Veritas requiere intrínsecamente independencia, imparcialidad e integridad. Por ello, la ética es uno de los tres "absolutos" del Grupo. El compromiso ético abarca cuatro grandes principios, recogidos en nuestro Código Ético. Entre ellos figura el compromiso de luchar contra la corrupción. Debido a su amplia cobertura geográfica y a su actividad de inspección y certificación de segunda o tercera parte, Bureau Veritas está potencialmente expuesta a riesgos de corrupción pasiva en los países más propensos a este fenómeno. Todos los riesgos de corrupción y tráfico de influencias están identificados en un mapa específico a nivel mundial.

Bureau Veritas previene estos riesgos mediante un programa de cumplimiento fundado en el compromiso de los directivos, el mapeo y la gestión de riesgos. La prevención comienza con la educación a través de un Código Ético, un Código de Conducta para Socios Comerciales y un programa de formación. También es relevante el establecimiento de controles previos y la exigencia de autorización previa por parte del Comité Ético para regalos, invitaciones, actividades de patrocinio y donaciones, junto con un procedimiento de diligencia debida de terceros para entablar nuevas relaciones comerciales.

Existe un sistema de alerta para detectar posibles incidencias de riesgo y un procedimiento de control que incluye varias fases de verificación, incluidos los procedimientos de diligencia debida llevados a cabo por la Auditoría Interna como parte de su revisión anual del sistema anticorrupción. Cuando es necesario, se adoptan medidas correctoras y, si procede, se imponen sanciones..

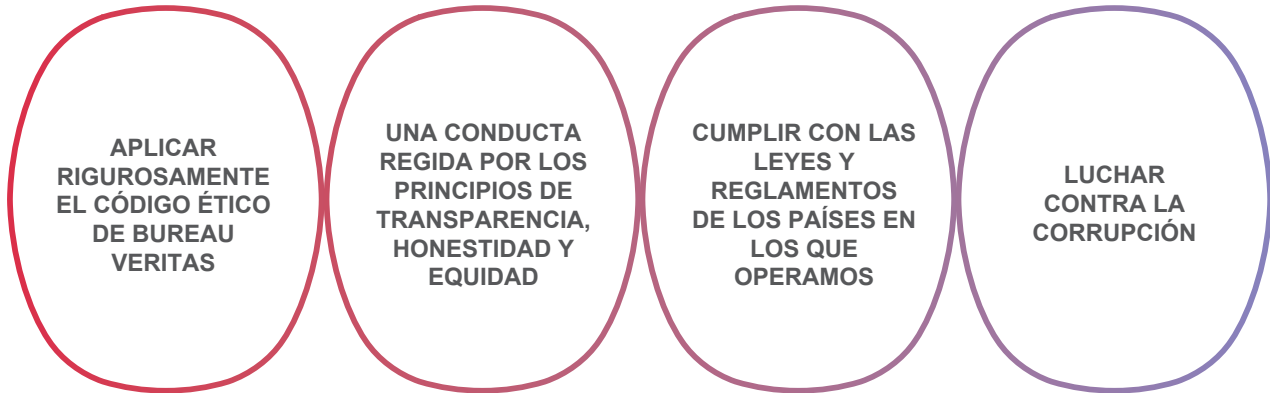
Los socios comerciales del Grupo, como intermediarios, subcontratistas, socios de Joint Ventures y Uniones Temporales de Empresas y proveedores clave, están obligados por contrato a aplicar el Código de Conducta para Socios Comerciales (BPCC) en sus relaciones con Bureau Veritas. El BPCC incluye los principales principios y normas del Código Ético, empezando por la exigencia de evitar la corrupción, el tráfico de influencias y los conflictos de intereses. Una conducta contraria a esas normas implica la extinción inmediata a la relación comercial y la posible reclamación de daños y perjuicios.

Política

Código ético

El Código Ético del Grupo establece los principios y normas en los que el Grupo basa su desarrollo y crecimiento a largo plazo y construye relaciones de confianza con sus clientes, empleados y socios comerciales.

El Código Ético se aplica a todos los empleados del Grupo y cumple con los requisitos del Consejo TIC. Tiene cuatro principios fundamentales:



El cumplimiento de estos principios éticos se ha convertido en una fuente de orgullo para todos los empleados, que deben asegurarse de que sus decisiones cotidianas se tomen de acuerdo con el Código Ético. Se pueden tomar medidas disciplinarias que pueden llevar al despido contra cualquier empleado de Bureau Veritas que no cumpla con los principios y las normas establecidas en el Código Ético.

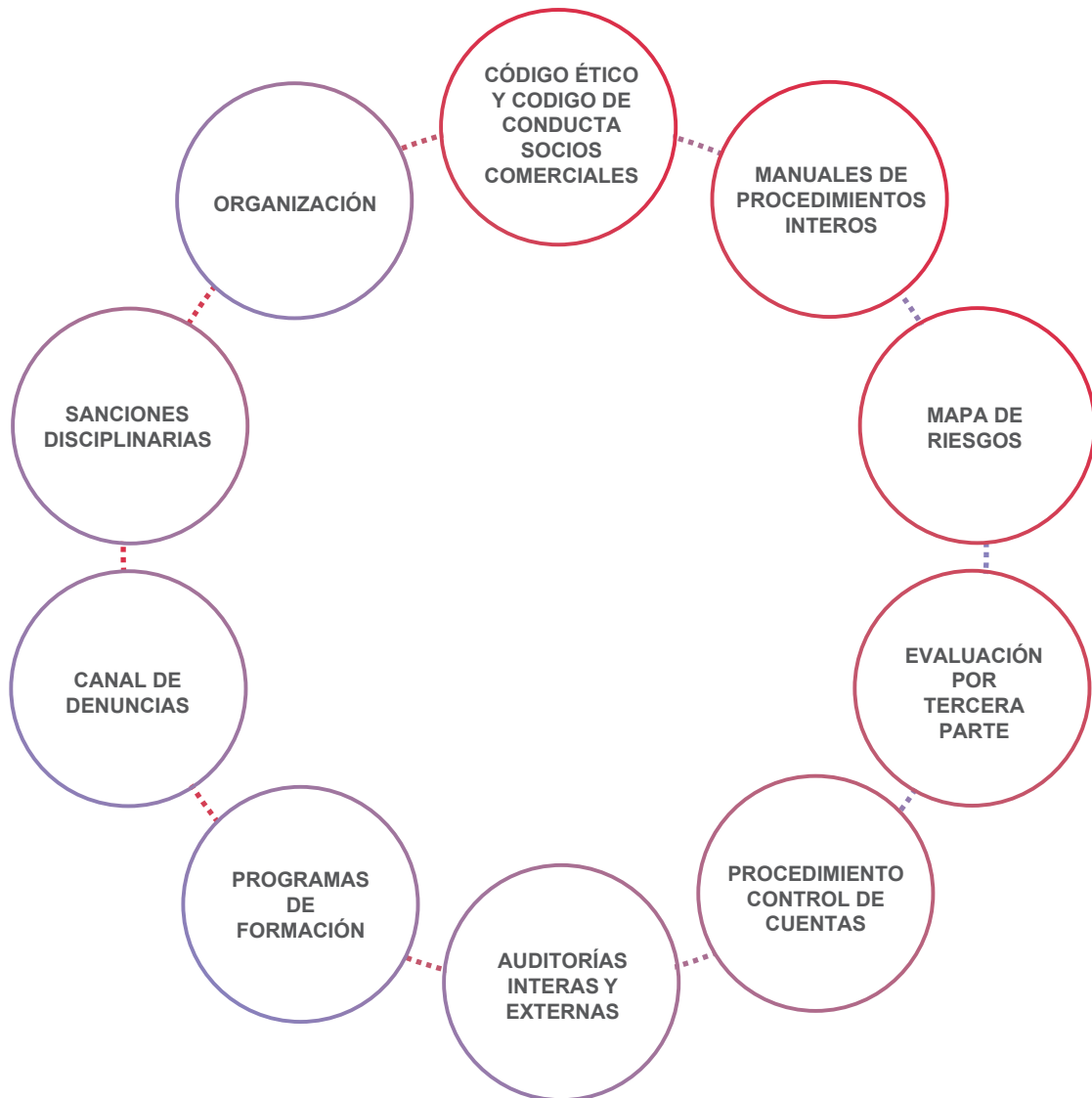
El Código Ético está disponible en la página web del Grupo y se actualiza periódicamente, siendo su última versión del año 2020. Esta última actualización supuso un cambio en el estilo de redacción y la inclusión de muchos ejemplos prácticos, con la intención de que el Código Ético sea más fácil de leer, entender y aplicar. El Código Ético de Bureau Veritas está disponible en 25 idiomas.

3

Programa de cumplimiento

El Programa de Cumplimiento de Bureau Veritas expresa un compromiso de gobierno corporativo e incluye los siguientes componentes:

- el Código Ético del Grupo;
- el Código de Conducta para Socios Comerciales (BPCC);
- un manual de procedimientos internos;
- un proceso de mapeo de riesgos de corrupción;
- un programa de formación obligatorio a nivel mundial para todo el personal (disponible principalmente como módulo de aprendizaje electrónico y complementado con iniciativas locales de formación y sensibilización);
- un procedimiento de denuncia de infracciones éticas internas y externas;
- procedimientos de diligencia debida internos y/o externos para los socios comerciales;
- procedimientos de control, incluso para la contabilidad, con la asignación de cuentas específicas para las transacciones reguladas (regalos, donaciones, etc.);
- la certificación anual de los marcos de orientación y los procesos regulares de control y evaluación, realizados principalmente a través de una campaña anual de autoevaluación; y
- auditorías internas y externas, incluida una auditoría específica para las medidas anticorrupción.



En 2016, el módulo de e-learning relativo al Programa de Cumplimiento se trasladó a la plataforma específica "My Learning" del Grupo para mejorar y facilitar su despliegue en todo el mundo. El Programa de Cumplimiento es impartido por una red mundial de gestores de Recursos Humanos.

Procedimientos reforzados regularmente

Mediante la aplicación de normas y procedimientos internos específicos, el Grupo pone especial cuidado en la selección de sus socios comerciales (intermediarios, socios de Joint Ventures o Uniones Temporales de Empresas, subcontratistas, principales proveedores), evalúa a sus clientes y la integridad de sus acciones, prohíbe determinadas transacciones, como los pagos de facilitación y las comisiones ilegales, y restringe otras, como las donaciones a organizaciones benéficas, los patrocinios y los regalos. Tras entablar una relación comercial, Bureau Veritas supervisa todas las operaciones y controla los pagos realizados en los casos más delicados. Además, la financiación de los partidos políticos está prohibida.

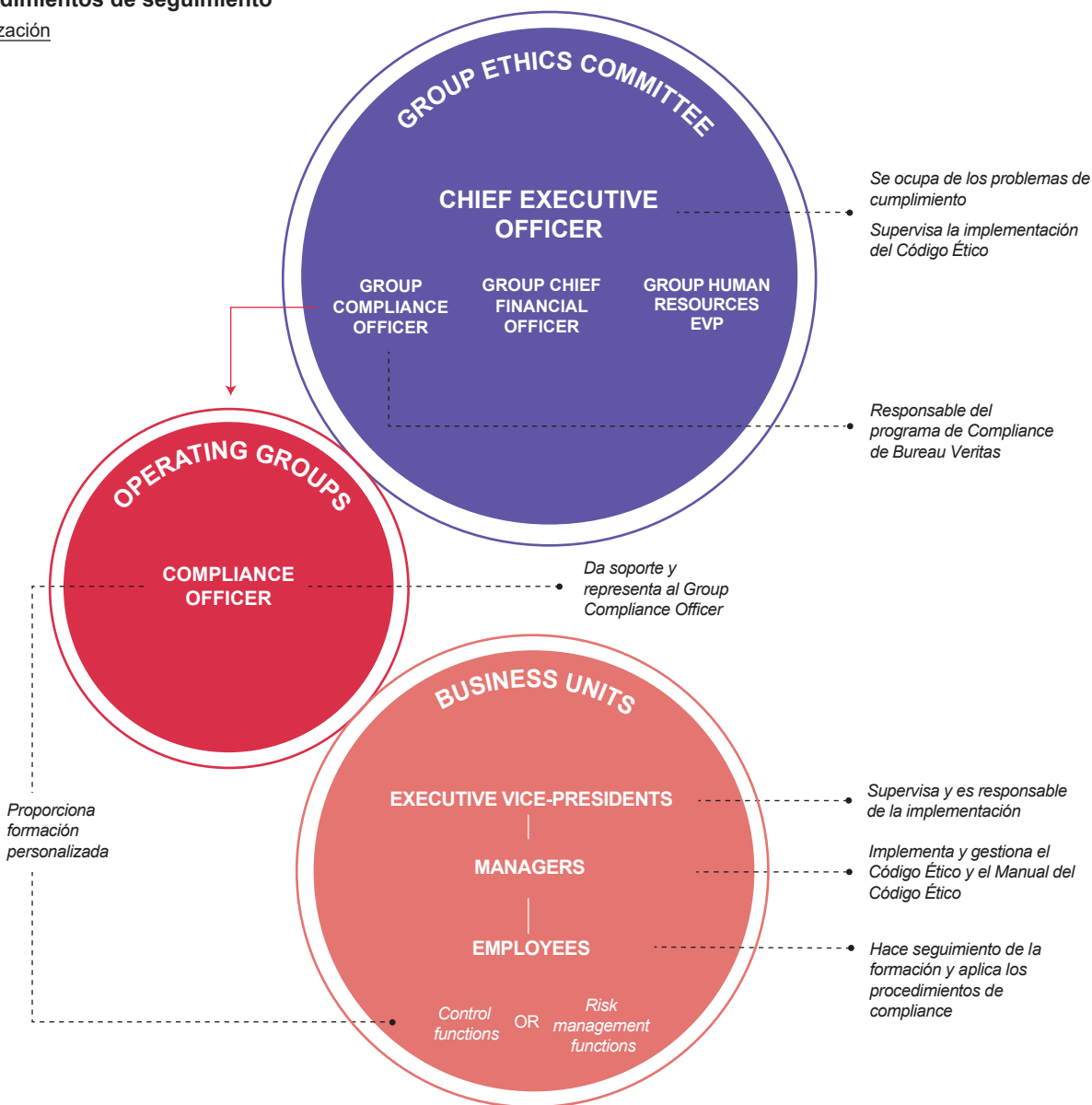
Las medidas adoptadas para prevenir tanto la corrupción como el soborno y para cumplir las normas antimonopolio y las sanciones económicas internacionales se mejoran regularmente. Para ello se revisan los procedimientos internos, se imparte formación adicional y se envían alertas periódicas a través de la red de Compliance Officers del Grupo.

Cada grupo operativo cuenta con un manual específico que abarca sus propias cuestiones jurídicas, de gestión de riesgos y de ética, diseñado para ayudar a los directores operativos a cumplir con las normas aplicables al Grupo en su conjunto.

En el ejercicio de su actividad, Bureau Veritas despliega procedimientos operativos específicos para sus inspectores y auditores con el fin de garantizar la integridad e imparcialidad de sus servicios, lo que resulta trascendental para reforzar la confianza y preservar sus licencias y autorizaciones para operar (LTO).

Procedimientos de seguimiento

Organización



3

El Compliance Officer del Grupo es el jefe del departamento de Asuntos Jurídicos y Auditoría del Grupo. Define, aplica y supervisa el Programa de Cumplimiento, asistido por un adjunto y una red de Responsables de Cumplimiento en cada Grupo Operativo.

El Comité Ético del Grupo a nivel mundial está conformado por el Director General, el Director Financiero, el Director de Recursos Humanos y el Responsable de Cumplimiento del Grupo y esa misma estructura se traslada a los países y regiones a nivel operativo. El Comité se reúne al menos una vez al año y, siempre que sea necesario. Supervisa la aplicación del Programa de Cumplimiento y trata todas las cuestiones éticas que le presenta el Responsable de Cumplimiento del Grupo. El Responsable de Cumplimiento del Grupo informa de las infracciones de las que ha tenido conocimiento y presenta al comité un informe anual completo sobre la aplicación y el seguimiento del Programa de Cumplimiento.

Cada seis meses, el Responsable de Cumplimiento del Grupo presenta al Comité de Auditoría y Riesgos de la empresa un informe sobre el cumplimiento. También informa al Comité Ejecutivo sobre los progresos realizados en los planes de acción.

Además, el representante legal de cada entidad jurídica (filial o sucursal) es responsable de la aplicación del Código Ético y del Programa de Cumplimiento por parte de los empleados que están bajo su autoridad. Para ello, debe entregar un ejemplar del Código Ético a todos sus empleados, asegurarse de que reciban toda la formación necesaria, informarles de sus deberes en términos sencillos, prácticos y concretos, y hacerles saber que cualquier violación del Código Ético constituye un incumplimiento grave de sus obligaciones profesionales que puede dar lugar a medidas disciplinarias.

Evaluaciones anuales globales

Cada año, el Grupo lleva a cabo una evaluación del cumplimiento, tras la cual el representante legal de cada entidad emite una declaración.

Estas declaraciones se consolidan a continuación a nivel de cada grupo operativo, tras lo cual cada miembro del Comité Ejecutivo responsable de un grupo operativo firma una declaración anual de conformidad. Estas declaraciones de conformidad se envían al Responsable de Cumplimiento a nivel mundial, que emite, sobre esta base, un informe anual que se entrega al Comité Ético y, posteriormente, al Comité de Auditoría y Riesgos.

El cumplimiento de los principios y normas éticas de Bureau Veritas también se tiene en cuenta en las evaluaciones anuales de los directivos. Cada directivo debe confirmar el cumplimiento de las normas éticas del Grupo durante su evaluación anual.

Auditorías periódicas internas y externas

El cumplimiento del Código Ético es revisado periódicamente por los auditores internos, que informan de sus conclusiones al Compliance Officer y al Comité de Auditoría y Riesgos. La auditoría de cumplimiento es uno de los principales ciclos y procedimientos cubiertos por el Departamento de Auditoría Interna y Servicios de M&A. A partir de 2019, los equipos de Auditoría Interna han llevado a cabo un compromiso específico para garantizar que el Programa de Cumplimiento cumple con la ley Francesa Sapin II.

Además, el Programa de Cumplimiento se somete a una auditoría externa anual realizada por una empresa de auditoría independiente, que emite un certificado de cumplimiento al Responsable de Cumplimiento, que posteriormente lo envía al Comité de Cumplimiento del Consejo TIC, la asociación internacional que representa a las empresas independientes de ensayo, inspección y certificación. Cada año, el Responsable de Cumplimiento a nivel mundial presenta los resultados de esta auditoría al Comité Ético y, posteriormente, al Comité Ejecutivo y al Comité de Auditoría y Riesgos.

Sistema de denuncia de irregularidades

Si un empleado del Grupo tiene una pregunta o se enfrenta a un problema relacionado con la aplicación o interpretación del Programa de Cumplimiento, puede ponerse en contacto con el Responsable de Cumplimiento local o pedir consejo a sus responsables locales.

Si no se consigue una solución satisfactoria, si el empleado se muestra reacio a tratar el asunto con su superior jerárquico, o si no se pueden aplicar otros procedimientos para tratar las denuncias individuales, el empleado puede seguir el procedimiento de denuncia dedicado a las cuestiones éticas, poniéndose en contacto directamente con el Responsable de Cumplimiento Normativo a través de la línea directa de denuncia interna o poniéndose en contacto con la línea directa profesional externa de denuncia. El asunto se tratará de forma confidencial y en la medida de lo posible no se revelará la identidad del empleado.

Las preguntas, reclamaciones o comentarios de terceros sobre el Código Ético también pueden enviarse directamente al Compliance Officer mundial o al de un Grupo Operativo y además pueden tramitarse a través del canal externo de denuncia (canal ético).

Plan de acción

Actualmente se está desarrollando una nueva versión del módulo de aprendizaje e-learning que tendrá en cuenta las actualizaciones del Código Ético. Se pondrá en marcha en 2021.

Además, se está llevando a cabo un trabajo en profundidad sobre los continuos ajustes realizados en el procedimiento de diligencia debida a terceros. También se ha empezado a trabajar en la revisión de los procedimientos de control contable.

Indicadores

Cada trimestre se hace un seguimiento de varios indicadores, entre ellos

- una métrica para garantizar que todos los empleados reciban formación sobre el Código Ético; los nuevos empleados tienen un mes para completar esta formación;
- una métrica para las declaraciones de los responsables de cumplimiento de los grupos operativos sobre las alertas éticas emitidas y las conclusiones de las investigaciones. Estas se registran a través de una plataforma específica. Las alertas se clasifican según el Código Ético. En 2020, en España hubo una alerta relacionada con el incumplimiento de la sección del Código Ético titulada "Ser conforme: Conformidad" y ninguna relacionada con los derechos humanos.

Indicadores	2020	2019
Proporción de empleados formados en el Código Ético ^(a)	99.2%	97.7%
Número de infracciones del Código Ético	1	N/A

(a) Este cálculo incluye toda la formación online y presencial realizada por los empleados después de su primer mes en el Grupo. No incluye a los becarios, a los estudiantes en programas de estudio y trabajo, al personal temporal, a los empleados que llevan menos de un mes en la empresa ni a los empleados contratados antes de la implantación del sistema informático integrado de RRHH SuccessFactors.

Las relaciones con los clientes, prioridad para Bureau Veritas

Antecedentes

La naturaleza de los servicios prestados por Bureau Veritas pone sistemáticamente a los clientes en contacto con los equipos de operaciones, ventas, gestión o apoyo del Grupo. En este sentido, una relación con el cliente de alta calidad en todos los niveles de la cadena de valor es esencial para garantizar su satisfacción y crecimiento.

Una mala calidad repercutirá en la sostenibilidad del negocio del Grupo e influirá directamente en la satisfacción y fidelidad de los clientes. Los riesgos que el Grupo trata de prevenir son:

- la falta de capacidad de respuesta y la indisponibilidad para atender las necesidades de los clientes;
- no comprender las expectativas del cliente o prestarle un servicio inadecuado;
- servicios de baja calidad (inexactitudes en los informes, etc.);
- no proporcionar un seguimiento posterior a la asignación para explicar los resultados.

Estos riesgos pueden contribuir a una erosión de la relación entre Bureau Veritas y sus clientes, afectando a la reputación y a los resultados del Grupo.

Política

Las relaciones con los clientes son una prioridad absoluta en Bureau Veritas, y las políticas establecidas a este respecto se basan en dos componentes clave:

- el sistema de gestión del Grupo, la infraestructura de apoyo a las entidades de todo el mundo con políticas, procesos y estrategias estándar para la mejora continua;
- seguimiento de la experiencia de los clientes, incluidas las encuestas de satisfacción de los mismos.

Plan de acción

Un sistema de gestión de la calidad

La excelencia operativa requiere un sistema de gestión de la calidad que sustente la organización del Grupo y permita a Bureau Veritas difundir las mismas normas en todo el mundo y en cada una de sus actividades.

La política de calidad del Grupo se centra en cuatro áreas:

- proporcionar a los clientes de Bureau Veritas un servicio de primera calidad, garantizando la eficacia y la integridad;
- satisfacer las expectativas de las partes interesadas;
- gestionar los riesgos; y
- incorporar la mejora continua en las actividades diarias de cada empleado.

La calidad de las operaciones del Grupo es supervisada por dos departamentos, el de QHSSE y el de TQR:

1. El departamento de QHSSE (Calidad, Salud, Seguridad y Medio Ambiente) gestiona el sistema global de gestión de la calidad adoptado por todas las divisiones. Es responsable de elaborar la documentación del sistema de gestión de la calidad y de garantizar el cumplimiento de procesos de calidad en todo el Grupo.

El departamento organiza auditorías internas para garantizar que las prácticas se ajustan al sistema de calidad del Grupo y a los requisitos de la norma ISO 9001. También pone en marcha planes de acción. Cada año, las entidades operativas revisan el sistema de gestión de la calidad que les compete. Estas revisiones de la gestión se realizan de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001 y comprende el análisis de los resultados, los progresos realizados y una evaluación de los riesgos y oportunidades. Además, el sistema de gestión está certificado según la norma ISO 9001 por un organismo internacional externo e independiente acreditado.

2. Desplegado a nivel de los grupos operativos, el departamento Técnico, Calidad y Riesgo (TQR) se encarga de velar por la conformidad de las misiones con las Licencias para Operar (acreditaciones y autorizaciones) y de cumplir las normas técnicas y organizativas establecidas por las autoridades de supervisión, como los ministerios y los organismos de acreditación. El departamento valida el enfoque y la metodología utilizados en la operativa del Grupo. También asegura que los trabajos sean realizados por trabajadores cualificados y realiza auditorías para verificar que estos requisitos se cumplen debidamente. Se les consulta en las fases previas para verificar el cumplimiento de las ofertas de servicios complejos, garantizando la capacidad del Grupo para ejecutar esos servicios con el máximo nivel de calidad.

Los departamentos de QHSSE y TQR están asistidos por redes estructurales de responsables de Calidad y TQR. La conformidad de los procesos del Grupo con los requisitos reglamentarios y con los requisitos establecidos por los organismos de acreditación y sus clientes, así como la mejora continua de estos procesos, permite a Bureau Veritas prestar servicios de alta calidad a la sociedad en todo el mundo.

Bureau Veritas cuenta con un sistema de gestión integrado desde hace muchos años. El sistema garantiza la aplicación de normas comunes en todo el mundo a las normas de Calidad ISO 9001, Medio Ambiente ISO 14001 y Seguridad y Salud Laboral, ISO 45001.

Todas las sociedades de Bureau Veritas en España están dentro del alcance de la certificación en ISO 9001.

3

Experiencia del cliente

La satisfacción del cliente es una de las principales preocupaciones de Bureau Veritas y está en el centro de su enfoque de gestión. Además del trato diario entre los equipos de Bureau Veritas y sus clientes, las entidades realizan regularmente encuestas de satisfacción a los clientes. Los resultados a nivel local y global permiten a Bureau Veritas seguir mejorando los niveles de satisfacción de sus clientes.

En 2020, el Grupo realizó las encuestas de satisfacción de clientes basadas en el método Net Promoter Score (NPS). Este método de encuesta evalúa el potencial de los clientes para recomendar los servicios de Bureau Veritas a un tercero, mitigado por los que no están dispuestos a hacerlo. Se utiliza como complemento de las encuestas de satisfacción de las entidades operativas para ayudar a definir un indicador pertinente para todo el grupo, al tiempo que da a cada entidad la posibilidad de diseñar encuestas de satisfacción más adecuadas a sus necesidades. Los datos resultantes son elementos clave de entrada para la revisión del sistema.

Indicadores

Las encuestas de satisfacción de los clientes se organizan de forma centralizada para cada entidad operativa. Estas encuestas incluyen sistemáticamente una pregunta estándar que es la misma para cada entidad operativa y pide a los clientes que califiquen su satisfacción en una escala de 1 a 10. En 2020, a través de una entidad especializada externa, se realizaron alrededor de 1200 cuestionarios on line de un universo de 14.000 clientes. El nivel de percepción global de satisfacción, alcanzó los 8 puntos de media sobre 10 en 2020, ligeramente inferior a 2019 que alcanzó los 8,2 puntos; de igual forma el NPS fue de 39,3%, frente al 42,6% de 2019.

Además de las medidas de satisfacción de los clientes, el Grupo ha implantado una solución de gestión de reclamaciones de clientes (QESIS) en todas sus entidades. Esta solución, que ofrece una trazabilidad de principio a fin, implica a todas las partes interesadas en el proceso de gestión de las reclamaciones. También se esfuerza por identificar las causas de las reclamaciones y los planes de acción efectivos para remediarlas.

Indicador	2020	2019
Percepción satisfacción global del cliente	8 sobre 10	8,2 sobre 10
Puntuación del promotor neto (NPS)	39,3%	42,6%

Gestión de compras de bienes y servicios

Antecedentes

Las compras realizadas por Bureau Veritas incluyen las compras de bienes y servicios .

El departamento de compras trata principalmente con los proveedores, , para lo cual se relaciona diariamente con los compradores internos locales responsables de la gestión.

La estrategia de aprovisionamiento responsable del Bureau Veritas se basa en su plan de responsabilidad, que abarca la responsabilidad social y medioambiental y la conducta empresarial ética. Estos principios se aplican a sus compras y son parte integrante de las condiciones generales de compra, el Código Ético y el Código de Conducta de los Socios Comerciales (BPCC) asociado, como se detalla en la sección 2.7.1 - Gobernanza y políticas, del plan de deberes.

Todos los compradores de Bureau Veritas están concienciados sobre los temas relacionados con la compras responsables y reciben formación sobre el Código Ético del Grupo.

El nuevo ERP del Grupo, denominado FLEX, se centra especialmente en las compras de bienes y servicios, en particular, en la cadena de valor Procure to Pay (P2P), que abarca todo el proceso, desde el pedido hasta el pago al proveedor. Esto permite :

- mejorar sus relaciones con los proveedores, facilitando al mismo tiempo la supervisión de la base de datos de proveedores;
- desarrollar capacidades analíticas (visibilidad sobre los gastos , lista de proveedores y categorías de gastos);
- Asegurarse de que se respetan los procedimientos de compra y garantizar la segregación de funciones.

El departamento de Compras se apoya en la cadena de valor P2P para reforzar su política de listado de proveedores, supervisar el enfoque adoptado en cuestiones relacionadas con la responsabilidad social y medioambiental, y evaluar a los proveedores en materia de ética empresarial.

Política

La función de Compras tiene cuatro objetivos estratégicos principales definidos en el plan estratégico del Grupo:

- "Best Value": gastar menos;
- "Mejores maneras": gastar mejor;
- "Mejores comportamientos": gestionar los riesgos de forma más eficaz;
- "Personas": formar e informar a los "jugadores" adecuados.

Desde 2019, la política de compras del Grupo se apoya en la transformación estratégica y digital de la función, junto con las herramientas necesarias para cumplir esta ambición. Se está desplegando y comunicando a toda la organización al mismo tiempo que el nuevo ERP.

La crisis de Covid-19 ha perturbado considerablemente la función de compras de Bureau Veritas. A corto plazo, la atención se centró en proteger la salud financiera y gestionar los riesgos de la cadena de suministro, pero la situación también ha contribuido a crear un enfoque más responsable con los socios. La crisis sin precedentes ha intensificado la necesidad de un mayor control de las compras de bienes y servicios, con una estrategia centrada en una colaboración más fluida y mejor estructurada con terceros. Esto implica la digitalización de los procesos de compra, la creación de relaciones eficientes con los proveedores y una estrecha colaboración entre los compradores.

Plan de acción

La digitalización es clave para la mejora continua en las compras responsables

Como parte de sus esfuerzos para asegurar los procesos de abastecimiento, en 2019 el departamento de Compras del Grupo incluyó la clasificación de los socios de Bureau Veritas en la plantilla del módulo P2P del proyecto FLEX. En 2020 se actualizaron los listados de socios en el sistema, con un seguimiento automatizado de los riesgos para la supervisión operativa de los proveedores responsables. Se han actualizado las condiciones generales de compra para hacer referencia al Código de Conducta para Socios Comerciales (BPCC) y al Código Ético.

La transformación digital de la función de compras se aceleró en 2020. Junto con la implantación por parte del departamento de compras del Grupo del ERP, se desarrolló una nueva plataforma de inteligencia empresarial. Ésta coteja todos los datos del ERP para ofrecer una visión holística de todos los gastos y proveedores. Esta solución digital mejorará la visión estratégica de compras al mejorar el acceso y el análisis de la información de los proveedores y las categorías de compras, y al fomentar una cultura de datos. Permite a la función de Compras cruzar un importante umbral de legitimidad económica dentro de Bureau Veritas. El nuevo sistema incluye indicadores sobre las compras responsables para garantizar el cumplimiento de las normas del deber de diligencia (aceptación del Código Ético y de la BPCC).

Los cuadros de mando y los indicadores de rendimiento permitirán a los compradores optimizar sus operaciones, ampliar su ámbito de intervención y mejorar el control de los riesgos en varias categorías de gastos de Bureau Veritas..

Gestión responsable de los proveedores estratégicos

Para alinear a los proveedores con un enfoque de compras responsables, Bureau Veritas ha implantado una política de compras responsables. En 2020 se puso en marcha un enfoque selectivo centrado en los proveedores estratégicos, con el objetivo de enumerar los principales socios de alto riesgo y apoyarlos en sus esfuerzos de mejora.

Para ello se utilizaron dos herramientas en 2020: la plataforma Ecovadis y el cuestionario de autoevaluación de proveedores responsables CSR.

En 2014, Bureau Veritas puso en marcha un programa de mejora continua de las compras desde la perspectiva de la RSE. El Grupo se asoció con Ecovadis, una plataforma independiente que evalúa a los proveedores en términos de desarrollo sostenible y RSC. Ecovadis utiliza 21 criterios a la hora de evaluar a los proveedores, basados en cuatro temas principales: medio ambiente, condiciones laborales justas, ética empresarial y compras responsables.

Para los proveedores estratégicos no evaluados por Ecovadis, el departamento de Compras diseñó un cuestionario de autoevaluación de proveedores responsables basado en los cinco temas del plan de deberes de cuidado descrito en la sección 2.7 - Plan de deberes de cuidado, de esta Declaración no financiera. Este cuestionario se está incorporando al ERP FLEX.

Para perfeccionar el procedimiento de evaluación, Bureau Veritas inició un programa de gestión selectiva de proveedores a finales de 2020, para introducirlo gradualmente junto con el desarrollo continuo de las medidas de evaluación.

Indicadores

El indicador de compras de bienes y servicios responsables se incluye ahora en los indicadores de rendimiento del departamento de compras. En 2020, cubría métricas que incluían:

1. el número de proveedores que han aceptado la BPCC. ; Proveedores que han aceptado BOCC 96%.
2. el número de proveedores que han aceptado responder a los cuestionarios de Ecovadis. En 2020, Ecovadis finalizó una campaña de evaluación a nivel Grupo con un total de 146 proveedores estratégicos que respondieron al cuestionario.

Ciberseguridad y protección de datos

Antecedentes

Los sistemas de información y las soluciones digitales son fundamentales para impulsar la estrategia y el crecimiento del Grupo en el futuro. Ante las amenazas en constante evolución y la creciente exposición digital, la protección de los datos confidenciales de los clientes es una de las principales preocupaciones del Grupo. Bureau Veritas también busca proteger sus negocios y su experiencia, garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos, y asegurar sus datos estratégicos y financieros.

El Grupo creó una organización dedicada a la ciberseguridad y la protección de datos en 2016. En el marco de la transformación digital de las empresas del Grupo, y en consonancia con la aceleración de la estrategia de computación en la nube, Bureau Veritas decidió intensificar el despliegue de su plan de seguridad informática.

Política

a) Seguridad informática y políticas de funcionamiento

Bureau Veritas cuenta con una estrategia para todo el grupo basada en la norma ISO 27001 que garantiza que está alineada con las expectativas del mercado y cuenta con un marco estandarizado y auditable. También ha diseñado políticas operativas específicas en este sentido. Estas políticas se traducen en medidas organizativas, procesos y técnicas. Los documentos más relevantes y no confidenciales están disponibles en el sitio web del Grupo:

<https://group.bureauveritas.com/grupo/responsabilidad-social-de-la-empresa/declaraciones-políticas>

El Grupo también ha puesto en marcha una carta en la que se definen los derechos y responsabilidades de los usuarios, empleados y socios en materia de ciberseguridad y protección de datos. En 2018 también se lanzaron contenidos de e-learning para apoyar estas iniciativas. El objetivo final es lograr la cobertura total de los empleados, con un objetivo inicial de 50.000 empleados formados para 2020.

Sobre la base de su renovada ambición y su hoja de ruta de tres años, Bureau Veritas definió en 2019 un modelo de madurez basado en el marco de ciberseguridad del NIST. Esto ayudará a impulsar rápidos avances en todas las entidades del Grupo y facilitará la alineación entre normas y prácticas.

En 2020 se introdujeron evaluaciones de madurez para cada división. Los resultados consolidados de estas evaluaciones se presentan periódicamente al Comité Ejecutivo y al Consejo de Administración.

En materia de protección de datos personales, y especialmente de cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), el Grupo ha establecido un marco idéntico para todas las entidades, que contiene 63 medidas legales y técnicas para todas las aplicaciones del Grupo. Fue concebido conjuntamente por (i) el responsable de la protección de datos (DPO), y

(ii) el departamento de informática del Grupo y su unidad de seguridad informática.

Las aplicaciones clave que contienen datos de los empleados (ERP, CRM, HRIS, etc.) se supervisan ahora estrechamente tras la creación de una estructura de gobernanza específica en 2017. Los planes de acción y cumplimiento son gestionados por las entidades del Grupo y por los equipos centrales de Protección de Datos y Seguridad Informática.

Por lo tanto, más de 300 aplicaciones puestas en marcha antes de 2018 son supervisadas y evaluadas periódicamente. Además, gracias a la "Seguridad desde el diseño" que se describe a continuación, los nuevos proyectos también cumplen las normas de protección de datos personales desde el principio, cumpliendo así el principio clave de "Privacidad desde el diseño".

Desde 2018, las auditorías internas verifican el cumplimiento del diseño y el desarrollo del software. Cualquier discrepancia se anota en un informe y los equipos reciben planes de acción correctivos, que deben llevar a cabo.

b) Controles, procesos y prácticas de funcionamiento

Se han diseñado varias medidas para incorporar la seguridad informática a los procesos empresariales y digitales del Grupo:

- El enfoque "Security by Design" se aplica a los proyectos digitales y abarca todas las fases del proyecto, desde el diseño hasta el apoyo a la producción;
- Se han creado conjuntos de herramientas basados en las políticas de seguridad informática y están diseñados para ayudar a las distintas funciones del Grupo a aplicar las medidas. Esto incluye, por ejemplo, el despliegue de un Plan de Garantía de Seguridad para el departamento de Compras y la gestión de subcontratistas, una guía de buenas prácticas para desarrolladores y guías para administradores de TI sobre la mejora de la solidez de la arquitectura técnica;
- Se han establecido controles de calidad y seguridad para las aplicaciones y las bases de datos, que incluyen análisis de riesgos (enfoque EBIOS), escaneos de vulnerabilidad, auditorías de código, auditorías externas y pruebas de penetración para las aplicaciones críticas y sensibles;
- Existen planes de continuidad de la actividad para los servicios informáticos críticos. Estos planes están diseñados para permitir la reanudación de las operaciones en un plazo de 24 horas, y para reducir el periodo de pérdida de datos a un máximo de dos horas.

c) Equipos dedicados

El objetivo del Grupo era aumentar gradualmente el gasto en TI invertido en ciberseguridad y protección de datos, para alcanzar al menos el 5% en 2021. Este objetivo se cumplió a finales de 2020. Los esfuerzos continuarán y se intensificarán en los próximos años.

Para ilustrar su ambición en este campo, el Grupo también ha nombrado a un padrino de ciberseguridad en el Consejo de Administración: Jérôme Michiels. Se encarga de gestionar y supervisar la estrategia y los resultados del Grupo en la reducción de los riesgos cibernéticos.

El departamento de seguridad de los sistemas informáticos colabora estrechamente tanto con el departamento informático en su conjunto como con todos los grupos operativos de Bureau Veritas. Es responsable de poner en marcha todas las medidas organizativas, técnicas y de proceso destinadas a proteger los bienes y los datos, identificar las amenazas y los ataques, y formular una respuesta a cualquier incidente que pueda producirse. Depende directamente del departamento de TI del Grupo.

Además de los equipos centrales, se nombran responsables de seguridad informática en cada grupo operativo para garantizar que las decisiones y prácticas de las entidades estén debidamente alineadas con las políticas y normas de Bureau Veritas.

La gestión de las operaciones de seguridad se reforzó considerablemente en 2020 con la apertura de un centro de seguridad operativa externalizado, lo que permitió mejorar la capacidad de detección y reacción ante incidentes y ofrecer vigilancia y apoyo las 24 horas del día.

El centro también ofrece experiencia en la gestión de crisis, inteligencia criminal y corrección de vulnerabilidades.

d) Enfoque de confianza y cumplimiento digital

Las normas de cumplimiento interno del Grupo se basan en la norma ISO 27001 y las orientaciones correspondientes. En 2020 se pusieron en marcha una serie de iniciativas, cuyas certificaciones se esperan para 2021.

El Grupo también se asegura de que sus prácticas de seguridad informática cumplen con sus obligaciones contractuales y con las leyes y reglamentos aplicables. Un modelo de gobernanza que incluye a los responsables de seguridad informática y al departamento de seguridad de sistemas informáticos garantiza que el enfoque de cumplimiento en cada uno de los grupos operativos del Grupo esté alineado y sea coherente.

Se presta especial atención a las compras y a los servicios prestados, sobre todo en lo que respecta a la protección de datos. Se ha desarrollado un conjunto de herramientas con el departamento de Compras del Grupo, que contiene un plan de garantía de seguridad, las cláusulas aplicables y otras herramientas diseñadas para los compradores y gestores de contratos con proveedores de servicios.

Estos elementos están incluidos en el Código de Conducta de los Socios Comerciales de Bureau Veritas (BPCC), que es aplicable a todas las partes interesadas.

e) Tecnologías especializadas y en evolución

Además de un eficaz sistema de seguridad perimetral que lleva varios años en vigor, la prioridad actual es poner en marcha nuevas tecnologías que puedan mejorar la capacidad de protección, detección y reacción del Grupo.

Algunos ejemplos son: (1) protección avanzada de bienes y equipos (servidores, PC); (2) gestión centralizada y filtrada de los registros informáticos que permiten alimentar la aplicación de gestión de eventos de información de seguridad (SIEM) del Grupo;

(3) definición de la arquitectura y los estándares para las operaciones basadas en la nube (AWS, Azure, Alibaba); y (4) provisión de una solución de clasificación cibernética que permite al Grupo anticipar e identificar las vulnerabilidades en toda su red y en todas sus regiones. La solución de clasificación cibernética ofrece seguridad de exposición a la red para cada división, junto con capacidades para gestionar planes de acción sobre la protección óptima. También se han implantado en 2020 dos soluciones para prevenir la pérdida de datos (DLP y CASB).

En 2020, se formó una asociación con un especialista en seguridad de aplicaciones. Esto ha aumentado significativamente la capacidad de Bureau Veritas para realizar escaneos de vulnerabilidad para todas las aplicaciones, junto con pruebas de penetración para las más críticas.

Por último, el Grupo sigue intensificando el uso de auditorías técnicas independientes realizadas por organismos acreditados (ANSSI Francia) para mejorar su nivel de protección y solidez de forma permanente. Estas auditorías se centran principalmente en las infraestructuras y soluciones críticas del Grupo.

Plan de acción

A finales de 2019, Bureau Veritas elaboró una hoja de ruta revisada para los próximos tres años basada en tres prioridades principales:

1. Implantar un marco de ciberseguridad del tipo NIST para mejorar rápidamente la madurez en todo el Grupo (ocho auditorías de ciberseguridad realizadas en 2020, una por grupo operativo y otra para la sede central);
2. Acelerar la aplicación de programas de auditoría, ya sea internamente o con el apoyo de empresas externas independientes, con el fin de aumentar el número de controles y pruebas de penetración (50 auditorías de vulnerabilidad y 4 pen tests realizados en 2020), identificar las áreas de mejora y coordinar las medidas correctivas para todas las entidades del Grupo;
3. Lanzar un programa de certificación ISO 27001 priorizando las líneas de negocio de riesgo y las actividades que son críticas para los clientes.

Indicadores

INDICADORES Y COMPROMISOS PARA LOS PRÓXIMOS AÑOS

Ciberseguridad	2020	2021	2022
Número de iniciativas de formación (ciberseguridad, simulaciones de phishing, GDPR)	2.000	2.000	2.000
Número de auditorías de ciberseguridad realizadas	1	1	2
Número de exploraciones de vulnerabilidad realizadas	0	1	2
Número de pruebas de penetración realizadas	0	1	2
Número de incidentes de seguridad notificados ^(a)	1	1	1
Número de incidentes relacionados con los datos de los clientes	0	0	0
Número de clientes afectados por un incidente de seguridad	0	0	0
Número de multas/sanciones relacionadas con un incidente de seguridad e impuestas por una autoridad	0	0	0

(a) Excluyendo los incidentes relacionados con ordenadores personales y sin pérdida de datos (por ejemplo, detección de malware).

Privacidad de los datos	2020	2021	2022
Número de auditorías "Privacy by Design" realizadas (GDPR)	1	4	4
Número de reclamaciones recibidas de clientes y terceros	0	0	0
Número de reclamaciones ante las autoridades de protección de datos	0	0	0

Innovación

Antecedentes

La tecnología se desarrolla a gran velocidad, acompañada de retos sociales y medioambientales.

Gracias a la inteligencia artificial, la mayor capacidad de procesamiento de datos y la mayor velocidad de comunicación, Bureau Veritas puede diseñar nuevos servicios aprovechando estas nuevas tecnologías de la mejor manera posible.

Estas mismas innovaciones tecnológicas traen consigo nuevos riesgos para las empresas, que a su vez dan lugar a nuevas necesidades de ensayo, inspección y/o certificación, especialmente en los ámbitos de la ciberseguridad, la protección de los datos personales y la integridad de la información.

Al mismo tiempo, los nuevos retos sociales y medioambientales exigen que los gobiernos, las empresas y la sociedad civil realicen la transición necesaria para crear un mundo más humano y respetuoso con el medio ambiente. Estas transiciones se producen en su mayoría en el marco de normas y reglamentos que pueden ser certificados por Bureau Veritas. Este es el caso, en particular, de la transición energética, la reducción de las emisiones de CO₂, el respeto de los derechos humanos y el cumplimiento de la cadena de suministro.

Política

Bureau Veritas mantiene una vigilancia continua sobre estas nuevas tecnologías y sobre la normativa que las acompaña. Esta vigilancia normativa está organizada por negocios y países.

Estar atento a la normativa permite a Bureau Veritas adaptar continuamente sus servicios a los nuevos retos a los que se enfrentan la sociedad y las empresas. También ha llevado a la creación de nuevos servicios específicamente diseñados para abordar los nuevos requisitos normativos, las últimas innovaciones tecnológicas y las necesidades de los clientes.

Plan de acción

Los departamentos técnicos y de marketing de cada línea de negocio ponen en marcha planes de acción. Estos departamentos diseñan nuevos servicios alineados con los nuevos requisitos normativos y se adaptan a las nuevas necesidades de los clientes aprovechando las nuevas tecnologías..

En muchos casos, Bureau Veritas se asocia con empresas que desarrollan tecnologías de vanguardia. Estas asociaciones se basan en la innovación conjunta con las aportaciones de los clientes y se gestionan mediante proyectos piloto. Permiten validar el diseño de estos nuevos servicios basándose en estudios de casos prácticos concretos.

Indicadores

Los indicadores se utilizan para seguir el crecimiento del negocio atribuible a estos nuevos servicios en sus tres primeros años.

Por ejemplo, se auditaron más de 5.500 centros en el marco de un programa de auditoría sanitaria para la prevención de riesgos de Covid-19.

HACER CRECER EL CAPITAL HUMANO

Descripción del riesgo

Para Bureau Veritas, como empresa de servicios, su personal es su activo más importante. Estos suelen ser ingenieros, técnicos y otros líderes y especialistas cualificados en calidad, salud y seguridad, protección del medio ambiente y responsabilidad social. La capacidad de atraer, comprometer y retener a estos profesionales en un mercado competitivo para el talento es fundamental para el éxito de Bureau Veritas.

El reto específico de Bureau Veritas en materia de personal consiste en atraer talentos altamente cualificados de diversos orígenes para innovar, impulsar el cambio y ofrecer un servicio excepcional. Bureau Veritas también necesita tener una plantilla

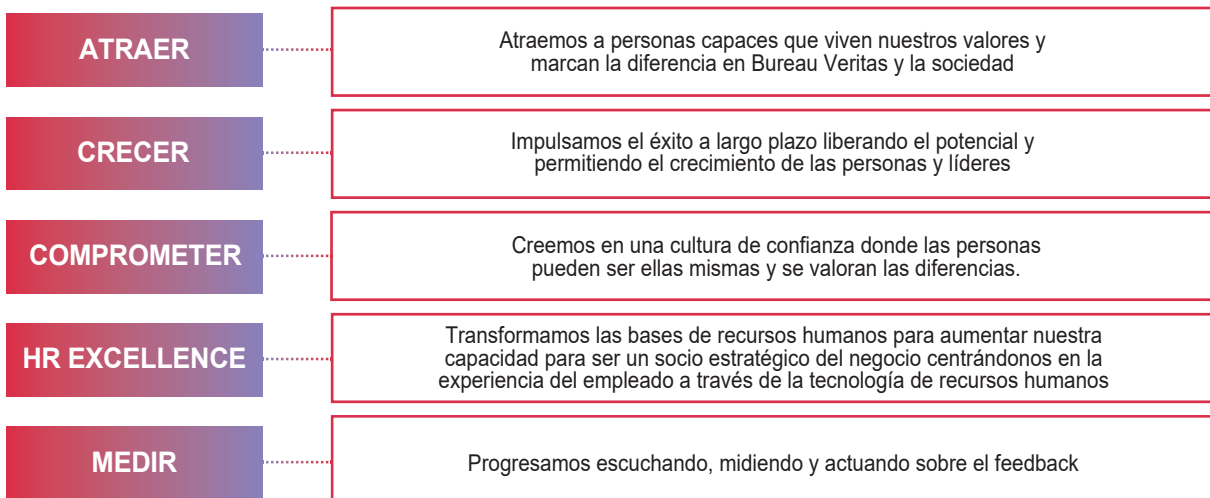
comprometida -personas que estén continuamente aprendiendo y desarrollándose- y crear un entorno en el que sus carreras puedan prosperar. La estrategia de Recursos Humanos de Bureau Veritas está, por tanto, diseñada para involucrar a los empleados en una cultura de trabajo inclusiva y centrada en el desarrollo y el rendimiento, en la que se anima a las personas a ser su auténtico yo y a rendir al máximo de su capacidad.

Además, es fundamental que los empleados cuenten con el apoyo adecuado en caso de que se produzcan crisis, como la de Covid-19.

Enfoque sostenible y ágil

Los pilares subyacentes de la estrategia de Recursos Humanos tiene cinco objetivos principales, cada uno con sus propias áreas de enfoque.

CINCO OBJETIVOS CLAVE



Gestión de talento

Gestión de la plantilla

Bureau Veritas sigue de cerca los cambios en su plantilla. Esto es clave para garantizar que Bureau Veritas tenga la capacidad adecuada para cumplir sus expectativas de crecimiento y rentabilidad.

En 2020 se produjo la desinversión en una de las empresas del grupo, Activa Innovación y Servicios, lo que explica el número más elevado de despidos en 2020.

Sin tener en cuenta ese punto, a pesar de la desaceleración económica provocada por el COVID-19, la proporción de contratación indefinida versus la temporal se mantuvo en los mismos porcentajes.

Esta desaceleración también hizo que las contrataciones bajaran pero conseguimos reducir el número de despidos gracias a una gestión ágil, la realización de importantes esfuerzos y la utilización de las herramientas puestas a disposición por el Gobierno.

	2020	2019
Número de empleados a 31 de diciembre	1.720	2.321
Nuevas contrataciones	429	679
Despidos	456 (61)	171
Salidas voluntarias	175 (148)	283

*se marca entre paréntesis los datos sin Activa Innovación y Servicios

3

La actividad registrada en 2020 y la desinversión en Activa Innovación y Servicios contribuyó a una reducción global de la plantilla del Grupo en 2020 respecto a 2019.

Los contratos indefinidos representaban el 86,2% del total de la plantilla en 2020, mientras que el 94% de todos los empleados estaban registrados como trabajadores a tiempo completo.

Marca empleadora

Con el fin de atraer el talento necesario para alcanzar las ambiciones de crecimiento se ha creado la marca empleadora, LEAVE YOUR MARK. Desde 2020 Bureau Veritas utiliza esta marca para presentar las oportunidades de carrera externa e internamente, y para demostrar su valor como empleador a los/las potenciales contratados/as.

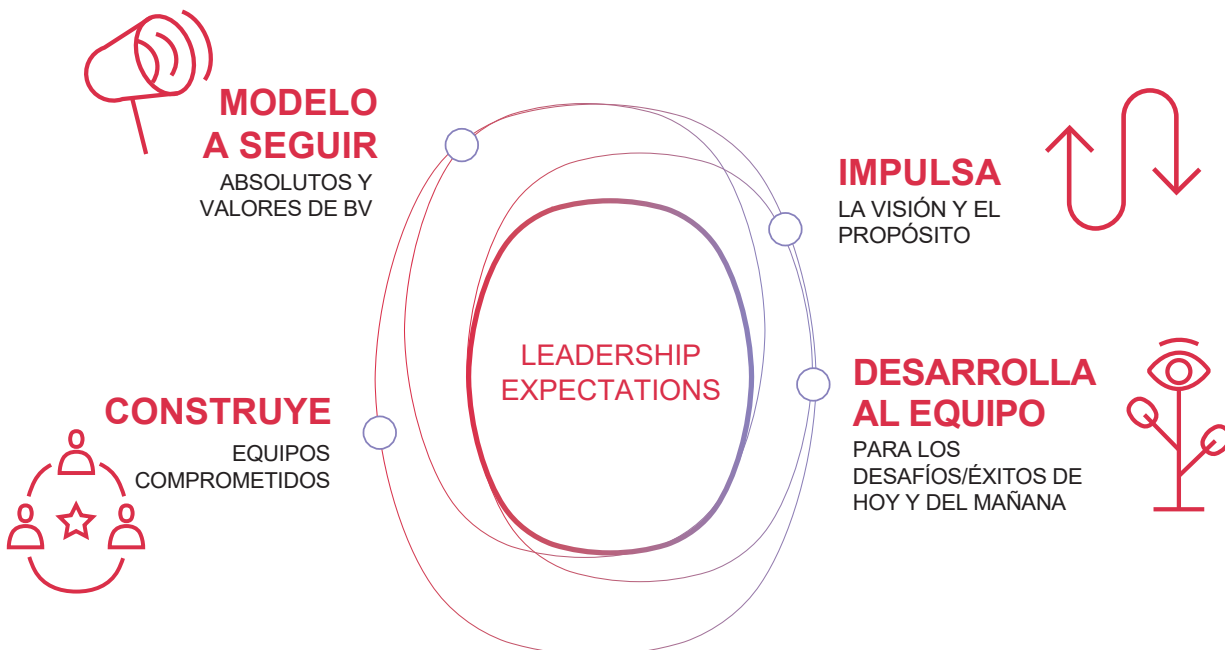
La marca empleadora se ha desplegado a través de varios canales, entre ellos:

- Redes Sociales específicas como LinkedIn o Twitter, utilizando diversos Hashtags (#LeaveYourMark #ShapingAWorldOfTruth #WeAreBureauVeritas);
- El sitio web de Bureau Veritas incluyendo vídeos e historias de los empleados, centrándose en la diversidad de talentos;
- La comunidad SharePoint de LEAVE YOUR MARK, a la que tienen acceso todos/as los/as empleados/as
- Desarrollo y despliegue de la guía de entrevista para reclutadores/as y directivos/as y programas de formación;
- Participación en foros de empleo y en foros en las principales escuelas/universidades de ingeniería y negocios;
- Estandarización del proceso de búsqueda y solicitud de empleo con la implantación de "SuccessFactors".

Selección de talentos

La atracción, evaluación y selección de talento es crucial para que Bureau Veritas dé forma y mejore su cultura. En 2020, Bureau Veritas utilizó sus Absolutos y Valores de BV como elemento fundamental para evaluar a los candidatos para que encajen adecuadamente. Los Absolutos y Valores muestran claramente las palabras y acciones cotidianas que se exigen a todos los empleados en el desempeño de sus funciones: describen "cómo hacemos las cosas en BV".

Además, se utilizaron las Expectativas de Liderazgo de Bureau Veritas (véase más abajo) para aclarar los comportamientos que se esperan de los empleados con responsabilidades de gestión, y para ayudar a identificar a los futuros líderes potenciales para funciones directivas a corto plazo, así como a las personas para su desarrollo en funciones mucho más amplias en el futuro.



Onboarding

Los nuevos empleados del Grupo reciben un programa de bienvenida estructurado a través de reuniones planificadas con las principales partes interesadas y de un seguimiento con su responsable directo.

Se ha creado la comunidad SharePoint de LEAVE YOUR MARK en la que hay una sección específica para las nuevas incorporaciones y en las que tienen a su disposición toda la información relevante de cara a sus primeras semanas en Bureau Veritas.

Esto se complementa con contenidos sobre la organización del Grupo que se imparten a través de la plataforma digital de aprendizaje, My Learning, e incluye el programa de incorporación "Welcome to Bureau Veritas", que presenta la organización, la cultura y la marca del empleador de Bureau Veritas a través de módulos sobre:

- Las Reglas de Seguridad, un programa que explica las reglas fundamentales de seguridad en el trabajo que todos los empleados deben entender y aplicar;
- el Programa de Cumplimiento de Bureau Veritas, que ofrece formación sobre el Código Ético del Grupo y otros programas de cumplimiento, algunos de los cuales varían en función de la ubicación de los empleados e incluyen la seguridad en los viajes, el Reglamento General de Protección de Datos, la carta global de usuarios de SI/TI y la conducción segura;
- fundamentos sobre ciberseguridad, un programa para fortalecer los conocimientos y la seguridad de nuestros datos y sistemas.

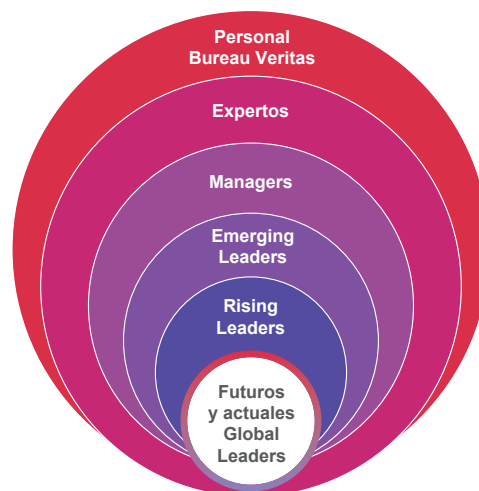
- Descubriendo Bureau Veritas, donde el nuevo empleado puede conocer todas las áreas de negocio de Bureau Veritas, mercados, productos y servicios.
- Microsoft Teams, como introducción a las herramientas de Microsoft que utilizará en su día a día;
- COVID19, Plan de vuelta a las oficinas.

Desarrollo del talento y planificación de la sucesión

A 31 de diciembre de 2020, Bureau Veritas España contaba con 67 directivos con una edad media de 49 años. Esta edad media relativamente elevada se explica por el profundo grado de conocimientos técnicos adquiridos a lo largo de muchos años que son necesarios en la mayoría de los puestos.

Con el fin de crear una cantera sólida y diversa de talentos para sus puestos directivos, Bureau Veritas utiliza una Estrategia de Talentos para identificar, evaluar y desarrollar el talento. Esto incluye la identificación de personas con talento, que luego se dividen en diferentes grupos (véase más abajo). La identificación del talento se basa en una evaluación de su potencial para futuras funciones, algunas de las cuales pueden no existir actualmente. A continuación, se propone el desarrollo de estas personas con el fin de garantizar la existencia de una sólida reserva de talento para apoyar el crecimiento.

POOL DE TALENTOS



3

Entre los ejemplos de iniciativas emprendidas para desarrollar el talento clave se encuentran los siguientes programas, impartidos principalmente de forma virtual debido a la situación de Covid-19:

Leading Teams@BV

Con el fin de construir una base consistente de competencias y conocimientos entre los aproximadamente 5.500 gerentes y líderes de equipo del Grupo, se desarrolló el programa Leading Teams@BV, que se lanzó en 2020. A 31 de diciembre de 2020, más del 50% de los participantes habían completado la experiencia de aprendizaje digital de varios módulos. Las capacidades básicas a las que se dirige el programa incluyen::

- cómo aplicar los Valores BV y las Expectativas de Liderazgo para ser un líder eficaz de equipos;
- el papel del líder en la ejecución de la estrategia de Bureau Veritas:
 - visión y propósito,
 - crear equipos comprometidos,
 - de las personas que crecen.

Durante la formación, los participantes completaron un manual de desarrollo para captar los aprendizajes clave y aplicarlos a sus actividades diarias. También identificaron una o dos prioridades de desarrollo que debían ser validadas por sus responsables, registradas en MyDevelopment@BV y objeto de seguimiento periódico.

Píldoras teletrabajo

Uno de los efectos que la pandemia por COVID-19 ha tenido en el trabajo a desarrollar por los líderes BV, ha sido la gestión de equipos de trabajo en remoto.

Para desarrollar sus habilidades de liderazgo en remoto, se han realizado workshops virtuales para compartir experiencias e identificar buenas prácticas puestas en marcha por parte de compañer@s durante esta etapa. Además, todas las personas con equipos a cargo han recibido píldoras formativas con información sobre la gestión de equipos en remoto, así como algunas herramientas en las que apoyarse para gestionar equipos de forma virtual.

Proyecto Retención Talentos y Expertos

Tras el ejercicio del Talent Review realizado en el año 2020, se han identificado prioridades en las pools de talentos y expertos, para trabajar en su desarrollo.

Este ejercicio ha consistido en la realización de una “Entrevista de Intereses y Motivaciones” con cada persona identificada, para identificar diferentes necesidades y a posteriori establecer un plan de acción que se está llevando a cabo en el 2021. Muchas de las acciones puestas en marcha, consisten en promover la formación, no solo como algo necesario para el desarrollo en el puesto, sino también como elemento motivador, que pueda promover el desarrollo de las personas en otros ámbitos de su interés..

Programa de Feedback 360°

El Comité Ejecutivo, Regionales y Directores de Línea de negocios (entre otros) han participado en un proceso de Feedback 360°, para conocer su grado de alineamiento con las competencias de liderazgo de BV. Todas estas personas han tenido una sesión con un coach externo y han elaborado su plan de acción para el desarrollo de estas competencias, que se pondrá en marcha durante este año.

Píldoras para promover un feedback bidireccional

Todas las personas que gestionan equipos han recibido durante la campaña de MyPerformanceMyDevelopment, píldoras formativas semanalmente, para asegurar que se ponen en práctica las habilidades requeridas para ofrecer y solicitar feedback a los equipos. También todos los emplead@s ha recibido píldoras para desarrollar sus habilidades de receptividad al feedback y además comenzar a desarrollar una cultura donde el emplead@ también ofrece feedback a su N+1.

Formación técnica, competencias profesionales y cualificaciones reconocidas externamente

Bureau Veritas opera en un gran número de campos técnicos, por lo que su oferta de aprendizaje técnico es muy variada. Esta formación es esencial para garantizar que los/as empleados/as puedan trabajar con pleno conocimiento de las normas y reglamentos actuales y emergentes, los métodos de inspección (muestreo, análisis, pruebas no destructivas, mediciones, etc.), las características técnicas de los elementos inspeccionados (productos, procesos, equipos, etc.) y las normas de seguridad. Los departamentos técnicos de cada división supervisan las cualificaciones y competencias de los empleados, que también son auditados por los organismos de acreditación pertinentes.

Una parte significativa de las horas de formación formal registradas en 2020 (véase más abajo) refleja el desarrollo de habilidades técnicas, lo que pone de manifiesto su importancia, así como el compromiso de Bureau Veritas con la excelencia técnica.

	2020	2019
Total de horas de formación registradas	55.816	47.902
Media de horas de formación registradas por empleado	31.4	20
Proporción de empleados que han realizado al menos un curso de formación	95%	66%

Formación para todos/as los/as trabajadores/as: MyLearning

En 2020, la oferta en línea de la plataforma de aprendizaje del Grupo, MyLearning, se centró en las siguientes áreas clave:

- Ante la pandemia, lanzamiento del módulo "COVID19 Plan de vuelta al trabajo", pudiendo ser específico de campo u oficina en función del puesto de cada persona. El objetivo de este programa es apoyar y reforzar el cumplimiento de las medidas de seguridad indicadas en colaboración con QHSE;
- Debido a una nueva modalidad de teletrabajo total, Microsoft Teams pasó a ser una herramienta indispensable en nuestro día a día. Es por ello que pusimos a disposición de todos/as una píldora de aprendizaje sobre las diferentes posibilidades que ofrece, como mensajería, videoconferencias, creación de equipos de trabajo, compartir documentos. Todo con el fin de seguir conectados/as con nuestro equipo;
- Curso personalizado de BV sobre ciberseguridad, siendo de obligatorio cumplimiento. Este curso trata de concienciar a los trabajadores y a las trabajadoras de Bureau Veritas sobre los riesgos relacionados con la ciberseguridad, así como sobre las mejores prácticas a adoptar para minimizarlos;
- Lanzamiento de la campaña Safety Campaign – Stand Down, para ayudarnos a identificar aquellas conductas, experiencias, herramientas y contextos que afectan a la seguridad de los trabajos que se realizan. Mejorar nuestra percepción del riesgo es uno de los principales factores para reducir los accidentes laborales, y para Bureau Veritas la seguridad y la salud es un absoluto innegociable;

- Desarrollo profesional de los/as Coordinadores/as y Managers, centrado en el liderazgo y la gestión de equipos. El programa de "Leading Teams @BV" se centra en las cuatro expectativas de liderazgo de BV, que son:
"Liderar a través de los valores y los absolutos de BV"
"Construir equipos comprometidos"
"Hacer crecer a las personas"
"Impulsar la visión y el propósito"
- Dada la modalidad de teletrabajo mencionada anteriormente, este aprendizaje se complementó con un webinar vía Microsoft Teams especializado en la gestión de equipos en remoto. Esto permitió la puesta en común de buenas prácticas. También con píldoras de formación alojadas en nuestra comunidad para los N+1 de SharePoint;
- Enfocado en el bienestar de nuestros/as trabajadores/as, se ofreció una serie de píldoras sobre temas como la inteligencia emocional, el mindfulness y yoga. Estas pequeñas píldoras, de una duración corta, ofrecen diferentes tips sobre cómo lidiar con el estrés, la resiliencia o la importancia de la respiración, entre otros.

Además, todos los trabajadores y todas las trabajadoras, tienen acceso a la plataforma e-learning goFLUENT para el aprendizaje de idiomas. En ella se pueden encontrar más de 5.000 recursos: vídeos, artículos, listening, gramática, vocabulario. Así como 67 cursos guiados: inglés de Negocios, General, Específico; y clases virtuales grupales con usuarios de todo el mundo.

Mejorar el rendimiento de los empleados, el desarrollo profesional y la movilidad interna

En 2020, Bureau Veritas introdujo mejoras significativas en sus dos enfoques fundamentales y digitalizados para gestionar el rendimiento y el desarrollo, MyPerformance@BV y MyDevelopment@BV, que implican procesos específicos llevados a cabo durante cada trimestre del año.



Feedback permanente a los empleados y desarrollo continuo de los mismos

MyPerformance@BV y MyDevelopment@BV se aplican a todos los empleados de Bureau Veritas y se registran en un sistema central (Success Factors).

MyPerformance@BV incluye los siguientes componentes fundamentales:

- Establecer objetivos que se ajusten a la estrategia de la empresa y a las ambiciones de la carrera personal;
- revisar y reajustar los objetivos según sea necesario para seguir siendo ágiles a las necesidades y condiciones del mercado;

- evaluar el rendimiento basándose en los comentarios de las personas que han trabajado con el empleado;
- basar las evaluaciones del rendimiento en (i) la consecución de los objetivos (el "qué") y (ii) cómo se han alcanzado los objetivos en relación con los Absolutos, Valores y Expectativas de Liderazgo de BV (el "cómo");
- dar y recibir eficazmente una retroalimentación constructiva.

3

Asimismo, los componentes clave de MyDevelopment@BV son:

- orientación sobre la preparación y la celebración de conversaciones sobre el desarrollo de la carrera (al menos una vez al año para cada empleado);
- un registro digital de los objetivos de desarrollo acordados y revisados;
- soluciones propuestas para ayudar al empleado a alcanzar los objetivos;
- el uso de un marco de gestión de la carrera profesional que ofrece soluciones personalizadas a los empleados.

Bureau Veritas cree que la movilidad interna es una vía importante para el desarrollo de las personas. Por ello, se anima a los empleados a solicitar nuevas funciones, a expresar su interés en contribuir a nuevos proyectos, a asumir diferentes responsabilidades, etc. Estas oportunidades se facilitan y promueven en Bureau Veritas a través de varios canales, entre ellos:

- preguntas estructuradas en las conversaciones de MyDevelopment@BV entre empleados y directivos y campos en la aplicación de Succes Factors para completar sobre las preferencias de movilidad geográfica y funcional;
- compartir los perfiles de los empleados como parte de las revisiones de talento y la planificación de la sucesión;
- contratación: prácticamente todas las ofertas de empleo se anuncian primero internamente;
- Comunicaciones internas: los nombramientos de nuevos cargos directivos y los ascensos se anuncian a través de mail de comunicaciones internas y se anuncian en la All Hands Call mensual (comunicación mensual en directo del equipo ejecutivo a todos los miembros de la organización).

Medir el compromiso de los empleados

Bureau Veritas se ha asociado con un proveedor externo, Glint (una filial de LinkedIn), para medir el compromiso de las personas a través de un programa denominado "BVocal". En 2020, se lanzó la encuesta a toda la organización.

	2020
Tasa de participación de los empleados	67%
Tasa de compromiso de los empleados	64%

A raíz de los resultados de 2020, se están elaborando y aplicando planes de acción en colaboración con los empleados para abordar la información proporcionada a través de BVocal. Gracias a este enfoque transparente y orientado a la acción, que incluye la puesta en común de los resultados y la planificación colectiva para mejorar el lugar de trabajo, Bureau Veritas espera mejorar la tasa de compromiso en los próximos años.

Las bajas voluntarias son otra forma importante de medir el compromiso de nuestros empleados y, como tal, es monitoreada de cerca en Bureau Veritas. En base a las cifras que se muestran a continuación, Bureau Veritas considera que la tasa de rotación voluntaria está bien gestionada. La reducción de las bajas voluntarias de empleados en 2020 es el resultado de una serie de esfuerzos realizados para mejorar el lugar de trabajo, así como para medir y mejorar el compromiso de los empleados y fomentar la adopción de los valores de BV y las expectativas de liderazgo.

	2020	2019	2018
Tasa total de bajas voluntarias	9.0%	11.9%	18.6%
Tasa total de bajas*	14.6%	22.1%	25.6%

*Tasa Total 2020 sin tener en cuenta desinversión en Activa Innovación y Servicios

Bienestar de los empleados

Bureau Veritas tiene un papel que desempeñar para garantizar el bienestar de sus empleados, lo cual es vital para el éxito a largo plazo de la empresa y beneficia a los empleados, al rendimiento del negocio, a los clientes, y a la sociedad por igual. Parte de este papel requiere controlar la tasa de absentismo total, que refleja el número total de días de ausencia de los empleados (por enfermedad, accidentes laborales o ausencias no autorizadas). Como se muestra a continuación, aunque se mantiene dentro de los límites aceptables, la tasa de absentismo para 2020 aumentó, en gran parte debido a la actual crisis sanitaria.

	Objetivo	2020	2019
Tasa de absentismo total	<2%	2.52%	2.18%

Covid-19

En 2020, ante la pandemia de Covid-19, Bureau Veritas amplió sus iniciativas de bienestar para los empleados:

- lanzamiento de políticas nuevas y revisadas relativas a:
 - inclusión,
 - trabajo flexible (dónde, cuándo y cómo trabajan los empleados),
 - contra el acoso,
 - aprendizaje, desarrollo profesional y talento, bienestar;
- proporcionando un conjunto de herramientas globales para los gestores y un contenido de aprendizaje digital adicional:
 - consejos y directrices para dirigir equipos durante la crisis,
 - dirigir equipos virtuales y una comunicación eficaz,
 - módulos de formación sobre temas relevantes como las precauciones y la prevención de Covid-19, la planificación para una pandemia, la inteligencia emocional, el fomento del autocuidado y la reducción del estrés, y la atención plena;
- mejorar las funcionalidades y la capacidad de la tecnología para permitir un trabajo a distancia más eficaz;
- rediseñar los lugares de trabajo físicos para garantizar el bienestar de los empleados:
 - proporcionar a los empleados actualizaciones periódicas sobre la pandemia;

- Un programa de comunicaciones diario con carácter motivacional, dirigido a los empleados con temas de interés y entretenimiento, formación, píldoras sobre salud y bienestar, consejos, y concursos con la intención de unir y compartir en los momentos más difíciles del confinamiento.
- Una plataforma de salud y bienestar, con tres áreas fundamentales: actividad física, nutrición y bienestar emocional.
 - Lanzamiento del E-Home Challenge, un programa de ejercicio, salud y bienestar para retar al personal de Bureau Veritas día a día en hábitos saludables.



- Campaña por el Día Mundial de la Salud mental con pautas para mantener una mente despejada y un cuerpo sano, talleres de psicología positiva y estrategias de enfrentamiento, y un cuento infantil sobre el COVID19 dirigido a los hijos e hijas de los empleados.
- Talleres sobre nutrición, y salud mental.

Diversidad e inclusión

Formar y potenciar una cultura inclusiva

La diversidad y la inclusión son una parte integral de Bureau Veritas y son fundamentales para su crecimiento a largo plazo. Bureau Veritas fomenta la riqueza de talento diverso que representa múltiples identidades, como se define en su política de inclusión:

Etnia, color, diferencias visibles, religión, género, patrimonio, estatus socioeconómico, edad, orientación sexual, estado civil, condición médica, discapacidad, opinión política e identidad de género.

Dar forma y mejorar la cultura inclusiva de Bureau Veritas es una de sus principales prioridades para crecer y desarrollar nuevos negocios. Mantenerse a la vanguardia de la innovación es esencial para el éxito. Bureau Veritas busca mejorar continuamente la diversidad de su plantilla: una fuente esencial de la creatividad que ayuda a impulsar la ejecución de la estrategia del Grupo. También es importante para Bureau Veritas reflejar la diversidad de los mercados locales (clientes, talento y comunidades) en los que opera.

Uno de los cuatro valores de BV, "Apertura e Inclusión", refleja la creencia del Grupo de que los empleados sólo pueden alcanzar su pleno potencial si son capaces de expresarse libre y abiertamente, y si las acciones y comportamientos de los empleados de Bureau Veritas fomentan dicha expresión.

3

En 2020, la dirección del Grupo siguió adoptando medidas que lo convierten en líder del sector en el fortalecimiento de su cultura abierta e integradora. Algunos ejemplos de estas acciones son:

- revisar y difundir la política de inclusión del Grupo. Esta política de amplio alcance se aplica a los candidatos, a los empleados (en ámbitos como la contratación, la gestión del talento y la remuneración) y a los socios/proveedores externos;
- la política de inclusión del Grupo se aplica en todas las fases del proceso de contratación: búsqueda y solicitud de empleo del candidato, evaluación del candidato, selección del candidato y oferta de empleo, y pre-incorporación;
- formar a los directivos y a los responsables de la contratación en la evaluación y selección eficaz de candidatos;
- evaluar la aplicación de cada valor de BV y de la expectativa de liderazgo (para los gerentes/jefes de equipo), en la evaluación del desempeño anual;
- formación de los empleados y directivos para eliminar y prevenir el acoso y la discriminación;
- introducir un calendario de inclusión global (basado en parte en los Días Internacionales de las Naciones Unidas). En este calendario señalar que el Día Internacional del Orgullo y el Día Mundial del Hombre se celebraran por primera vez en el 2021;
- campañas de sensibilización, concienciación y conocimiento en el Día Internacional de la Discapacidad, el Día de la Mujer, el día de la mujer ingeniera así como charlas y talleres sobre diversidad cultural y racismo.



Lograr un mayor equilibrio entre hombres y mujeres

Para Bureau Veritas, conseguir un mayor equilibrio de género es una prioridad e incluye incrementar la proporción de mujeres en posiciones de liderazgo hasta el 35% en 2025. El comité ejecutivo está formado por un 29% de mujeres.

Proporción de mujeres en puestos directivos

Objetivo para finales de 2025	2020	2019	2018	2017
35%	32.8%	29.8%	27.3%	23.5%

Políticas y otras iniciativas

- Bureau Veritas España cuenta con la certificación de la Norma Europea e Internacional de Igualdad de Género (GEEIS) en tras el examen de criterios que incluían la garantía de la aplicación de políticas y prácticas específicas para las personas. Como parte del procedimiento estándar de GEEIS, esta certificación fue auditada en 2020.
- Además, se realizan iniciativas de concienciación sobre el Día Internacional de la Mujer y el Día Internacional de la mujer ingeniera.
- En el 2020 todas las empresas del Grupo en España tenían un Plan de Igualdad negociado entre los representantes de los trabajadores y la empresa a excepción de una de ellas que se terminará de negociar en 2021. Estos planes de igualdad, además de analizar la situación de la compañía en cuanto a número de hombres y mujeres o igualdad salarial, también propone distintas acciones para alcanzar la igualdad de género.

Aumentar la diversidad étnica y racial

Bureau Veritas sigue aumentando la capacidad de los gestores individuales para crear una plantilla con diversidad étnica y racial, y una cultura del lugar de trabajo en la que todos tengan las mismas oportunidades de triunfar y progresar en sus carreras. Las iniciativas adoptadas en este sentido incluyen:

- programas de formación sobre prejuicios inconscientes, liderazgo inclusivo y entrevistas eficaces;
- evaluación de la demostración por parte de los directivos de los valores y las expectativas de liderazgo de BV;
- Charlas de concienciación sobre la situación del Racismo en España.

Apoyo a las personas con discapacidad

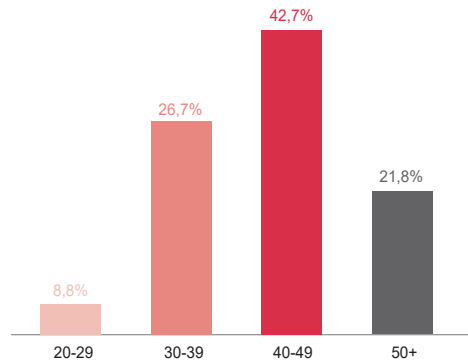
Bureau Veritas busca constantemente formas de crear un lugar de trabajo que aumente el acceso al empleo de las personas con discapacidad. Más allá de las políticas de RRHH en este ámbito, las iniciativas específicas emprendidas en 2020 incluyeron:

- campañas de comunicación interna y colaboración con consultores expertos para sensibilizar a todos los empleados y directivos,
- Bureau Veritas cuenta con la certificación Bequal, que evalúa las políticas de contratación y recursos humanos de las empresas, así como la retención de los trabajadores con discapacidad.

Construir una plantilla multigeneracional

Bureau Veritas desarrolla a los directivos y líderes del mañana a través de su estrategia de gestión del talento. Esta estrategia se centra en la identificación, la evaluación y el desarrollo del talento en todas las generaciones, lo cual es fundamental dado el importante número de empleados de Bureau Veritas que pertenecen a diferentes grupos de edad (véase el gráfico de los grupos de edad de los empleados a 31 de diciembre de 2020).

DESGLOSE DE LOS EFECTIVOS GLOBALES POR GRUPOS DE EDAD



Lucha contra la discriminación

El respeto a todas las personas es un principio central de los valores de BV. Al incorporarse a Bureau Veritas, todos los empleados se comprometen a respetar las diferencias, lo que significa que es totalmente inaceptable cualquier forma de discriminación basada en los siguientes aspectos: etnia, color de la piel, diferencias visibles, religión, género, origen, situación socioeconómica, edad, orientación sexual, estado civil, condición médica, discapacidad, opinión política e identidad de género.

Además de la política de inclusión publicada en 2019 y actualizada en 2020, Bureau Veritas publicó su política de derechos humanos en 2018, que tiene como objetivo eliminar todas las formas de discriminación y promover, respetar y proteger los derechos humanos, independientemente del país en el que opere el Grupo.

En 2020 se publicó la política anti acoso que refuerza la actitud de tolerancia cero adoptada por Bureau Veritas ante este tipo de comportamientos. Además, la política de adquisición de talentos del Grupo, lanzada en 2016 y reeditada en 2020, refuerza el compromiso de Bureau Veritas de ofrecer igualdad de oportunidades en el empleo, junto con la equidad y la objetividad en todos los aspectos de la contratación, todo lo cual es clave para construir una plantilla más diversa en una cultura inclusiva.

Relaciones laborales

Las relaciones laborales eficaces refuerzan la cultura inclusiva. Por lo tanto, Bureau Veritas se comunica y negocia activamente con los empleados y sus órganos de representación como medio de mejorar continuamente el lugar de trabajo, incluyendo el desarrollo de convenios colectivos.

Bureau Veritas respeta la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, así como el derecho de todos los empleados a formar o afiliarse a sindicatos.

Bureau Veritas pretende informar a los empleados y/o a sus representantes lo antes posible de cualquier reorganización.

Procedimientos de reclamación

Bureau Veritas también reconoce la necesidad de dar a los empleados los medios para dar su opinión y expresar sus quejas (incluida la denuncia de irregularidades). Los procedimientos establecidos incluyen:

- una línea telefónica de denuncia y un sitio web gestionados externamente;
- los responsables internos de la ética;
- Interlocutores de RRHH asignados a cada empleado;
- acceso a los altos cargos a través de la "política de puertas abiertas" de la empresa;
- Canales de sugerencias y canal abierto de preguntas en el "All Hands Call";
- los órganos de representación de los trabajadores, como los comités de empresa, comisiones específicas y los comités de salud y seguridad.

Comité de empresa europeo

El comité de empresa europeo facilita la información y la consulta con los empleados sobre cuestiones transnacionales y representa un sólido canal para unas relaciones laborales constructivas. Los mandatos de sus miembros se renovaron a principios de 2017. El Consejo cuenta actualmente con 29 representantes de países europeos. Se le mantiene informado de la situación económica y financiera del Grupo y de las tendencias probables de sus negocios y desinversiones. También se le consulta sobre la situación y las tendencias del empleo, las inversiones, los cambios significativos en la organización, las fusiones o las operaciones interrumpidas y los despidos a gran escala.

Convenios colectivos

Se han acordado convenios colectivos que cubren temas clave de RRHH (como la organización de la jornada laboral, la política de remuneración, las condiciones de trabajo, etc.) con los órganos de representación de los trabajadores. El 100% de los empleados está cubierto por los diferentes convenios colectivos negociados para cada entidad que forma parte de Bureau Veritas.

Derechos humanos

Antecedentes

El respeto de los derechos humanos es la base de los valores fundamentales de Bureau Veritas.

Bureau Veritas aplica los principios de derechos humanos reconocidos internacionalmente, recogidos en los siguientes documentos:

- la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU;
- la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y sus convenios fundamentales;
- la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del niño;
- los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos.

El principal riesgo identificado por Bureau Veritas es el incumplimiento de la política de derechos humanos del Grupo, especialmente en lo que respecta a la eliminación de la discriminación y la falta de apoyo a la diversidad y la inclusión. Estas cuestiones están en el centro de la política de recursos humanos.

Política

Bureau Veritas se compromete a mantener y mejorar los sistemas y procesos que ayudan a identificar, prevenir y mitigar cualquier violación de los derechos humanos.

Bureau Veritas se esfuerza por promover y respetar los derechos humanos, independientemente de los países en los que opera o de la actividad que desarrolla. Ha publicado una política de derechos humanos basada en normas y recomendaciones internacionales, que abarca los siguientes temas:

- la libertad de asociación;
- lucha contra la trata de personas y el trabajo forzado;
- prevención del trabajo infantil;
- eliminación de la discriminación;
- apoyo a la diversidad y la inclusión;
- seguridad en el trabajo;
- la protección de la intimidad.

La política de derechos humanos debe considerarse junto con el Código Ético y los cuatro valores fundamentales del Grupo: Confianza, Responsabilidad, Ambiciosidad y Humildad, y Apertura e Inclusión.

Se aplica a todos los empleados y socios -subcontratistas, proveedores, agentes comerciales y cocontratantes-. Se ha difundido entre todos los empleados a través de la página web.

Bureau Veritas cuenta con un sistema de denuncia de irregularidades con un número de teléfono directo y una dirección de correo electrónico específicos. Está disponible tanto para sus empleados como para sus socios comerciales.

Plan de acción

Bureau Veritas evalúa los riesgos en materia de derechos humanos relacionados con sus operaciones, filiales, subcontratistas y proveedores, y ha establecido un plan de deber de diligencia destinado a prevenir y mitigar estos riesgos.

En 2019, se realizó una autoevaluación sobre la aplicación de la política de derechos humanos en todas las funciones operativas y de soporte. Se identificaron tres vías de mejora:

- eliminar toda forma de discriminación;
- promover la diversidad y la inclusión;
- proteger la privacidad.

Para mitigar estos riesgos se adoptaron las siguientes medidas:

- incluir la política de derechos humanos en el paquete de inducción para los nuevos contratados;
- apoyar las iniciativas de fomento de la diversidad;
- mejorar la protección de datos y la privacidad.

Salud y seguridad

Antecedentes

La gestión de los riesgos de salud y seguridad en el trabajo es primordial para Bureau Veritas, en la medida en que la mayor parte de sus actividades se realizan en los centros de trabajo de sus clientes. Sin embargo, el Grupo se enfrenta a una gran variedad de riesgos en sus propios espacios de trabajo que pueden ser cambiantes y garantizar que todos los trabajadores lleguen a casa sanos y salvos es un absoluto en Bureau Veritas.

Política

La política de Salud, Seguridad y Bienestar del Grupo se ha definido teniendo en cuenta, entre otros, los siguientes retos:

- armonización de las prácticas locales de HSSE en una red internacional de 140 países;
- realización de una amplia gama de actividades que conllevan una extrema diversidad de riesgos y marcos normativos;
- asignaciones en las instalaciones de los clientes que no son propiedad del Grupo y, por tanto, no pueden ser controladas directamente;
- la protección de los trabajadores contra los riesgos para su salud y seguridad;
- protección contra los accidentes de tráfico durante los desplazamientos por motivos de trabajo.
- promover la participación y consulta de los trabajadores.

Política de Seguridad, Salud y Bienestar
QHSSE



Sistema de gestión

Actualmente el Grupo se encuentra certificado bajo la norma ISO 45001 en sistemas de seguridad y salud en el trabajo. Esta certificación forma parte de un sistema de gestión integrado y certificado que es auditado regularmente por una organización externa.

Periódicamente, se actualiza el manual de QHSE y se publican políticas y procedimientos basándonos en las directrices del Grupo. Las mismas se van modificando y adecuando a razón de los cambios, de los resultados de las revisiones del sistema de gestión, las revisiones del análisis de los incidentes, los resultados de las auditorías y una evaluación general del programa.

El programa de Auditoría Interna del Grupo ofrece otro nivel de evaluación del cumplimiento y de la eficacia de los programas implantados localmente. La aplicación de programas de auditoría eficaces es crucial para garantizar que las operaciones en campo/laboratorio se lleven a cabo de acuerdo con las expectativas del Grupo. El programa de auditoría interna y externa se vio muy afectado por la pandemia en 2020. Con las restricciones de viaje impuestas en todo el mundo, Bureau Veritas se vio obligada a ajustar el modelo de auditoría existente y a recurrir a un programa de auditoría a distancia, en el que los auditores utilizan la tecnología y realizan las auditorías en remoto. Así, se pudo cumplir el programa de auditorías internas de ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

En España todas las entidades se encuentran bajo el paraguas de la certificación de ISO 45001.

Liderazgo

Bureau Veritas ha establecido una estructura organizativa para garantizar que la seguridad siga siendo un absoluto en todos los niveles de la organización y contribuya a alcanzar sus objetivos.

Posición	Role and responsibilities
Director General	Responsabilidad general de los resultados del Grupo.
Vicepresidente Ejecutivo de Recursos Humanos, RSC y QHSSE	Es responsable de proporcionar una orientación de alto nivel en materia de QHSSE y RSC. Al depender del Director General, garantiza el nivel adecuado de autoridad para ejecutar las iniciativas clave y estratégicas.
Comité Ejecutivo (EXCOM)	Compuesto por el Director Genral y los Vicepresidentes Ejecutivos. El Comité Ejecutivo evalúa periódicamente los resultados y las tendencias y proporciona el nivel adecuado de supervisión del programa de QHSSE.
Vicepresidente de QHSSE	Liderazgo general de los asuntos de QHSSE dentro del Grupo, realizando un análisis detallado de los resultados y recomendando soluciones al Comité Ejecutivo.
Líderes de QHSSE	Determinación de riesgos y oportunidades y apoyo en la definición e implementación de soluciones en las distintas entidades sobre las que tienen supervisión.
Red QHSSE	Seguimiento, medición y control de los indicadores QHSSE y apoyar a la dirección operativa en la implementación de estrategias para minimizar el riesgo a nivel de la entidad.

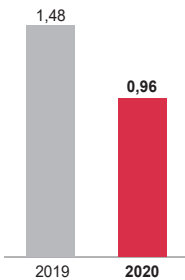
Resultados de salud y seguridad en el trabajo

Desde la introducción del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, Bureau Veritas se basa en tres KPIs principales para medir el rendimiento: la Tasa de Accidentes Totales (TAR), o el número de accidentes con y sin tiempo perdido por el número de horas trabajadas; la Tasa de Tiempo Perdido (LTR), o el número de accidentes con tiempo perdido por el número de horas trabajadas; y la Tasa de Gravedad de Accidentes (ASR), o el número de días de tiempo perdido por el número de horas trabajadas.

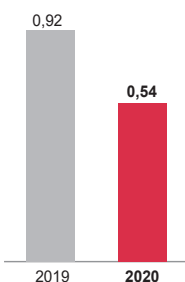
3

En 2020, Bureau Veritas obtuvo unos buenos resultados, reduciendo el TAR y el LTR con respecto al año anterior. El ASR también mejoró en comparación con 2019. Cabe destacar que 2020 fue un año atípico, y la pandemia de Covid-19 impactó profundamente en la economía y en el desarrollo de la actividad empresarial. El Grupo no estuvo ciertamente aislado de esta situación. Sin embargo, la mayoría de las actividades de laboratorio y de campo (las más afectadas por el riesgo laboral) siguieron funcionando durante los cierres. De ello se desprende que, si bien la reducción significativa puede explicarse en parte por la pandemia, las iniciativas de prevención de accidentes adoptadas por el Grupo dieron sus frutos, lo que ofrece una perspectiva positiva para 2021 y años posteriores.

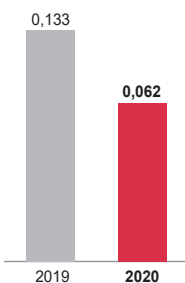
TOTAL ACCIDENT RATE (TAR)



LOST TIME RATE (LTR)



ACCIDENT SEVERITY RATE (ASR)



Índice de siniestralidad total (TAR): número de accidentes con y sin baja x 200.000/número de horas trabajadas.

Índice de tiempo perdido (LTR): número de accidentes con tiempo perdido x 200.000/número de horas trabajadas.

Índice de gravedad de los accidentes (ASR): número de días perdidos x 1.000/número de horas trabajadas.

Plan estratégico de seguridad y salud en el trabajo

En Bureau Veritas, la principal causa de accidente relacionado con el trabajo son los accidentes de tráfico. En consecuencia, en 2020 Bureau Veritas decidió mejorar el programa de vehículos con varios controles para eliminar esta tendencia:

- **Dispositivo telemático de los vehículos:** para asegurar el cumplimiento de las normas de tráfico y, al mismo tiempo, educar a los empleados en hábitos de conducción defensivos, todos los vehículos de la flota están equipados con sistemas telemáticos. Estos dispositivos utilizan la tecnología existente para controlar la velocidad, la ubicación, el frenado brusco, las curvas bruscas, la aceleración y el ralentí. Además, todas las entidades operativas deben implantar procedimientos para analizar los datos, reconocer/elogiar los comportamientos excelentes y formar y responsabilizar a los conductores que demuestren repetidamente un comportamiento inseguro en las carreteras. Los resultados preliminares del proyecto piloto son muy alentadores ya que indican una reducción de los incidentes de los vehículos de alrededor del 80% y del consumo de combustible del 20%. Esta iniciativa transversal permitirá al Grupo tener un mayor control sobre su rendimiento en materia de seguridad, su huella medioambiental y su productividad, permitiendo una mayor agilidad en la planificación y gestión de las rutas
- En 2020 se puso en marcha el **programa Safety Stand Down**, siguiendo el mismo formato que Safety Call to Action, pero con un mensaje más específico centrado en la tolerancia al riesgo, es decir, cómo los empleados pueden volverse complacientes o incluso ciegos ante situaciones de alto riesgo. Para transmitir este mensaje, se presentan ejemplos de incidentes en los que los empleados habían recibido formación y comprendido las normas y los riesgos, pero que, sin embargo, decidieron tomar un atajo. Trabajar en la percepción del riesgo y en cómo el ser humano se vuelve tolerante al mismo es fundamental para que el Grupo logre su objetivo.
- **Fatiga y conducción excesiva:** con la nueva política global, Bureau Veritas introdujo políticas globales claras sobre la gestión de la fatiga, estableciendo que deben evitarse los desplazamientos de más de 12 horas (de conducción y de trabajo) y, si son inevitables debido a las limitaciones de la empresa, deben encontrarse soluciones alternativas, como la asignación de dos personas, el alojamiento u otros medios de transporte. Además, se han impuesto límites de conducción anual a 60.000 km (5.000 km al mes) como máximo que puede realizar un empleado. Si se superan estos umbrales, las entidades locales deben elaborar planes de acción alternativos, por ejemplo, contratar inspectores situados más cerca de los clientes, utilizar el transporte aéreo, contratar conductores profesionales, etc. También se ha prohibido el uso del teléfono mientras se conduce incluso con dispositivos de manos libres homologados.

Comunicación y compromiso de los empleados

Mientras se gestiona la pandemia y sus planes de respuesta, es crucial que los empleados se centren en la seguridad y la protección de su bienestar. En 2020, el Grupo puso en marcha dos campañas de seguridad destinadas a concienciar sobre los riesgos relacionados con el Covid-19, así como sobre los peligros tradicionales que existen en el lugar de trabajo. Estas campañas se desplegaron por primera vez en un formato único que garantiza el distanciamiento social y, al mismo tiempo, mantiene el compromiso de los empleados para garantizar que no se comprometa la seguridad.

En junio, Bureau Veritas desplegó el programa Safety Call to Action. Comenzando con mensajes de vídeo del Vicepresidente Ejecutivo de Recursos Humanos, QHSE y RSC, el Vicepresidente de QHSE y el Vicepresidente Ejecutivo del grupo operativo correspondiente, el programa continuó con un minuto para que todos los empleados lleguen a casa sanos y salvos. El programa culminó con un concurso de vídeos para los empleados sobre el tema "Por qué la seguridad es importante para mí". Sus vídeos se compartirán a través de plataformas de comunicación internas y externas para transmitir mensajes clave en torno a la seguridad.

Alertas de seguridad periódicas: Bureau Veritas cuenta con un proceso formal de revisión de incidentes, además de emitir con frecuencia alertas de seguridad para difundir las lecciones aprendidas y las mejoras que deben ponerse en marcha para mejorar los resultados y gestionar el riesgo.

Formación

La competencia para evaluar y gestionar el riesgo es primordial para Bureau Veritas. Mientras operan en las instalaciones de los clientes, los empleados tienen una gran autonomía y el Grupo confía en ellos para tomar la decisión correcta el 100% de las veces. En consecuencia, en 2021 se empezará a trabajar en dos programas críticos para mejorar la capacidad del Grupo para hacer frente a las condiciones de riesgo y actuar antes de que sea demasiado tarde. Estas iniciativas se resumen a continuación.

2 minutos para mi seguridad

El enfoque "2 minutos para mi seguridad" pide a los empleados que se detengan, evalúen sus condiciones de trabajo y tomen las decisiones adecuadas antes de continuar. La formación de los equipos sobre el terreno para evaluar los riesgos y gestionarlos es fundamental para garantizar que toman las decisiones correctas y que se evitan los incidentes. Bureau Veritas ha definido un programa de formación que será obligatorio para todos los empleados de campo y de laboratorio. El programa constará de dos partes: un componente teórico centrado en la importancia de seguir el proceso, incluyendo testimonios, y un segundo componente en el que el alumno se expondrá a situaciones de la vida real y tendrá que identificar y gestionar las condiciones de riesgo. En definitiva, la formación dotará a los empleados de los conocimientos técnicos necesarios para detectar los riesgos, pero también les capacitará para actuar cuando se den condiciones inaceptables.

Paseos de seguridad

Los managers deben realizar visitas en campo (Safety Walks) para asegurarse de que se respetan los procedimientos técnicos y de seguridad.

Estas visitas sirven para confirmar, después de toda la formación, las sesiones de concienciación y las charlas de seguridad, que las operaciones se están llevando a cabo realmente según las normas. Contar con líderes con capacidad para detectar situaciones de riesgo y entender la causa de esas situaciones es primordial para evitar accidentes y garantizar que todos los empleados lleguen a casa sanos y salvos.

En 2020 se realizaron en España un total de 876 safety walks.

En 2021, el Grupo invertirá en un módulo de formación obligatorio para todos los directivos nuevos y existentes, con el fin de garantizar que tengan las competencias necesarias para supervisar las operaciones.

En resumen, Bureau Veritas trabajará a dos niveles para prevenir los incidentes: en primer lugar, a nivel de los empleados de campo/laboratorio, en cuanto a su capacidad para identificar y controlar el riesgo, y en segundo lugar, a nivel de la dirección, para garantizar que los supervisores sean capaces de realizar visitas de seguridad e identificar la causa raíz de las deficiencias encontradas.

Además de estos dos programas, Bureau Veritas ha desarrollado un catálogo de formación para que los directivos puedan asignar la formación, y para que los empleados obtengan información y formación en materia de HSSE. Estos cursos de formación adoptan la forma de sesiones de e-learning, charlas de seguridad o formación presencial.

Los nuevos empleados tienen un pack de acogida que incluye la formación en materia de seguridad y salud necesaria para el desempeño de su puesto de trabajo. Este paquete incluye:

- un vídeo con la presentación del Director General sobre los retos de seguridad y protección en Bureau Veritas;
- el módulo de aprendizaje electrónico que explica las Reglas Fundamentales de Seguridad.

Esta formación de iniciación se complementa con módulos específicos definidos en función de los riesgos a los que pueden estar expuestos los empleados en el desempeño de sus funciones y de acuerdo con los requisitos reglamentarios. Se imparte formación sobre la entrada en espacios confinados, el trabajo en altura, los primeros auxilios, el uso de equipos de extinción de incendios, el manejo de dispositivos presurizados y la acción preventiva, así como muchos otros temas. También se imparte formación conducente a una certificación para los miembros de la red HSSE sobre sistemas de gestión HSSE, normas aplicables, auditorías internas e investigaciones de accidentes.

Plataforma de e-learning: My Learning

My Learning es el portal de e-learning de Bureau Veritas, que cuenta con una amplia biblioteca de contenidos de formación en varios idiomas. La plataforma cubre todas las disciplinas dentro del universo del Grupo, apoyando a los distintos departamentos. El departamento de QHSE la ha estado utilizando para publicar una variedad de contenidos, desde la concienciación sobre Covid-19 y la formación en gestión de crisis hasta el trabajo en altura, la conducción segura, el uso seguro de productos químicos, las Reglas Fundamentales de Seguridad, etc.

A medida que el Grupo avanza en su búsqueda de cero lesiones, se crean constantemente nuevos paquetes de formación y se actualizan los existentes de forma periódica, lo que permite a la plantilla estar permanentemente al día con la información más reciente y atractiva.

3

CAPÍTULO 1

8 REGLAS CARDINALES DE SEGURIDAD

USAR LOS ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL REQUERIDOS

UTILIZAR PROTECCIÓN CONTRA CAÍDAS AL TRABAJAR POR LA NOCHE

NO CAMINAR BAJO CARGAS SUSPENDIDAS

NO CORRER, CAMINAR Y USAR EL PASAMANOS DISPONIBLE

APLICAR EL MÉTODO DE BLOQUEO/ETIQUETADO ANTES DE TRABAJAR EN EQUIPOS ENERGIZADOS

ASEGURAR QUE TODAS LAS MÁQUINAS ESTÁN PROTEGIDAS ANTES DE OPERAR/REPARAR

USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD

RESPECTAR LOS LÍMITES DE VELOCIDAD Y LAS REGLAS DE TRÁNSITO

CAPÍTULO 2

3 MEDIDAS DE CONTROL

UTILIZAR EQUIPOS DE SEGURIDAD INTRINSECA

RESPECTAR LAS MARCAS EN LAS ZONAS CON RADIACIÓN

OBTENER AUTORIZACIÓN ANTES DE ENTRAR UN ESPACIO CERRADO

CAPÍTULO 3

5 REGLAS PARA UNA CONDUCTA SEGURA

CUMPLIR CON LOS PLANES Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO

NO DISTRAERSE MIENTRAS SE CONDUCE

COMPLETAR 2 MINUTOS POR MI SEGURIDAD

NO CONSUMIR ALCOHOL NI OTRAS DROGAS ILEGALES TRABAJANDO O CONDUCIENDO

DETENER EL TRABAJO SI LA SITUACIÓN NO ES SEGURA

Sistemas y tecnología

Para hacer un seguimiento de la actividad de QHSE, recopilar resultados y definir tendencias, Bureau Veritas ha desplegado una plataforma conocida como QESIS (Quality, Environment, Health & Safety Information System) en la que se registran todos los accidentes, incidentes, auditorías y actos o condiciones inseguras. Esta plataforma, junto con una solución de BI (Tableau), es de suma importancia, ya que permiten al Grupo supervisar toda la actividad y desarrollar cuadros de mando de rendimiento y calificaciones de riesgo dentro de la organización.

Para agilizar los procesos, en 2018 el Grupo introdujo una app móvil en 17 idiomas, que permite a los empleados:

- Informar de las condiciones inseguras o de los cuasi accidentes;
- realizar un análisis de riesgos laborales ("2 minutos para mi seguridad");
- realizar un análisis de riesgos laborales para los viajes de negocios ("2 minutos para mi seguridad");
- realizar un análisis de riesgos laborales para la conducción ("2 Mins for My Safe Driving");
- realizar un análisis de riesgos laborales para la conducción de motocicletas ("2 minutos para mi conducción segura");
- registrar los paseos de seguridad realizados (safety walks);
- hacer un seguimiento de las inspecciones de seguridad/protección.

Salud

Plan de respuesta de Covid-19

El año 2020 quedará marcado para siempre por una de las mayores crisis sanitarias de la historia contemporánea. Cuando la pandemia de Covid-19 llegó, se impusieron cierres en gran parte del mundo, en un intento de hacer frente a la crisis sanitaria sin precedentes.

Desde el principio, los dirigentes de Bureau Veritas tomaron medidas para desplegar planes de respuesta a emergencias con el fin de proteger a los empleados del Grupo y, al mismo tiempo, garantizar la continuidad del negocio. Al inicio de la pandemia, cada grupo operativo estableció un comité de crisis para analizar la información disponible, las leyes y reglamentos emitidos por las distintas autoridades, y para escuchar y apoyar a los empleados y clientes.

Planes de respuesta a las crisis sanitarias

En caso de crisis sanitaria, se forma un Comité de Crisis, compuesto por los responsables de HSSE, el departamento de HSSE del Grupo y todas las funciones de apoyo pertinentes. La función de este comité es evaluar el nivel de riesgo y elaborar un plan de acción, compartiendo la información recogida por los grupos operativos sobre el terreno y la información obtenida por el departamento de HSSE del Grupo.

En su caso, este plan de acción puede abarcar diversas medidas de protección (por ejemplo, el uso de equipos de protección) y de prevención (por ejemplo, el trabajo desde casa, el ingreso en el hospital, etc.), incluida la cuarentena.

Dependiendo del tipo de plan de acción, el Comité de Crisis emite avisos de salud a los directivos y empleados a nivel local y/o del Grupo. Estos avisos detallan las recomendaciones e instrucciones que debe aplicar cada unidad.

El Comité también sigue la evolución de la situación y puede emitir advertencias sanitarias revisadas en función de la evolución del asunto. Informa regularmente al Comité Ejecutivo. El flujo de información era absolutamente crítico para garantizar el nivel de respuesta más eficaz. Desde el punto de vista de la calidad, el Grupo creó un comité de crisis para definir políticas globales y compartir las mejores prácticas en términos de:

- planes de respuesta;
- equipo de protección individual (EPI);
- planes de comunicación;
- planes de formación
- la continuidad de la actividad y el apoyo a las operaciones de campo/laboratorio;
- políticas de viaje.

46

Bureau Veritas • Memoria de RSC y Sostenibilidad 2020

El Grupo pudo adaptarse muy rápidamente al nuevo paradigma y forma de trabajo gracias a una cultura de resiliencia y a las herramientas existentes, como Teams, que facilitaron el trabajo a distancia y minimizaron el impacto del cambio. Además, Bureau Veritas aprovechó la oportunidad para apoyar y ayudar a la sociedad a contener la pandemia con una nueva solución conocida como "Safe Guard", que ofrece a los clientes las herramientas para garantizar que se aplican los procedimientos adecuados para eliminar cualquier posibilidad de infección en diversos tipos de edificios. Paralelamente, el Grupo también desplegó estas herramientas en sus propios edificios y laboratorios.

Apoyo a las comunidades locales

Antecedentes

Bureau Veritas está altamente descentralizada lo que favorece la contratación local en todas las comunidades autónomas y provincias en las que opera. De este modo, Bureau Veritas contribuye al desarrollo socioeconómico de manera local.

Bureau Veritas se preocupa de que cada una de sus 57 oficinas y laboratorios en toda España desarrolle las competencias y los conocimientos locales en colaboración con las autoridades y las partes interesadas.

Política

Bureau Veritas ha lanzado **Be part of it**, una iniciativa orientada a la comunidad en la que actúa junto a sus empleados para ayudar a los más desfavorecidos. Be part of it es uno de los componentes de la nueva política de apoyo a la comunidad del Grupo. Abarca un amplio abanico de iniciativas locales, que incluyen, por ejemplo, la recogida de alimentos, la protección del medio ambiente, el apoyo a las mujeres en riesgo de exclusión social y la plantación de árboles.



Se han seleccionado cuatro focos prioritarios, que deben cubrir más del 80% de las acciones realizadas. Los focos seleccionados son la salud, la inclusión y el medio ambiente, que se corresponden con los siguientes ODS de la ONU:



Plan de acción

En el 2019 Bureau Veritas lanzó a todo el personal de España una encuesta a cerca del voluntariado con la intención de conocer el interés de las personas trabajadoras sobre estas iniciativas y para conocer también sus inquietudes hacia temas concretos. En 2020, debido a la crisis sanitaria y la imposibilidad de realizar acciones presencialmente, el Plan quedó en suspenso y se retomará en 2021.

Las acciones llevadas a cabo durante el 2020 han sido las siguientes:



La sanidad:

- Campaña de donación a favor de Acción contra el Hambre.



Educación e igualdad:

- Donación de equipos informáticos a dos asociaciones de personas en riesgo de exclusión social
- Charlas y talleres por parte del equipo de Recursos Humanos para mejorar la empleabilidad de mujeres en riesgo de exclusión social
- Acción de voluntariado creando elementos decorativos navideños dirigidos a personas de edad avanzada en residencias de la tercera edad
- Acción de voluntariado de compra de juguetes para niños y jóvenes en riesgo de exclusión social.



El medio ambiente:

- Compra de árboles por cada nueva incorporación;
- Regalos de aniversario que incluyen la plantación de un árbol.

PROTEGER EL MEDIO AMBIENTE

La lucha contra el cambio climático

Antecedentes

El cambio climático puede provocar frecuentes fenómenos meteorológicos extremos, como inundaciones, incendios o temperaturas extremas, que podrían afectar a las operaciones del Grupo e influir en la continuidad de sus negocios y los de sus clientes.

En este contexto, Bureau Veritas ha desarrollado una estrategia para reducir sus emisiones de CO₂ y adaptarse a las consecuencias del cambio climático.

La huella medioambiental del Grupo está influenciada principalmente por la electricidad utilizada en sus laboratorios y oficinas y a los viajes de trabajo. Los planes de acción de Bureau Veritas se centran principalmente en estos dos aspectos, con el objetivo general de reducir la huella de carbono.

Bureau Veritas está plenamente comprometida con la lucha contra el cambio climático. En España, en 2018 el Grupo firmó la Adhesión al Pacto por una Economía Circular, impulsada por el Ministerio para la Transición Ecológica y el reto Demográfico, tal y como se llama actualmente al mismo. A nivel corporativo, se recogen todos los datos de los distintos países para sacar la huella Global del Grupo. En 2020, el Grupo Bureau Veritas obtuvo el primer puesto en el ranking del índice Dow Jones Sustainability Index (DJSI) en la categoría de servicios a las empresas.

Política

La política ambiental de Bureau Veritas se aplica a todas sus actividades. El Grupo establece objetivos anuales para reducir el impacto medioambiental y aplica programas específicos para reducir su huella.

Adicionalmente a la política ambiental, en 2019, el Grupo publicó su política de eco eficiencia, que define los principios y requisitos establecidos por el Grupo para la protección del medio ambiente y la reducción de las emisiones de carbono. Esta política forma parte del sistema de gestión del Grupo, y su aplicación se verifica periódicamente por parte de los auditores. Está diseñada para intensificar la reducción de las emisiones de carbono y definir medidas para cada una de las áreas en las que Bureau Veritas tiene impacto.

Política Ambiental QHSSE



Certificación ISO 14001

Disponer de un sistema de gestión sólido y certificado desplegado a nivel mundial es fundamental para garantizar la sostenibilidad del del Grupo hacia un futuro respetuoso con el medio ambiente.

En 2020, Bureau Veritas España consigue tener certificadas en ISO 14001 todas las entidades dentro del alcance del sistema de gestión integrado, relacionadas a continuación:

- Bureau Veritas Inversiones
- Bureau Veritas Inspection y Testing
- Bureau Veritas Iberia
- Instituto de la Calidad
- Lubrication Management

Resultados

Bureau Veritas realiza un seguimiento de una serie de indicadores clave de rendimiento para ayudar a controlar su desempeño. De estos indicadores los que más impacto tienen en el cálculo de la huella final son:

- Energía - Emisiones de – CO₂

Uno de los indicadores clave que sigue el Grupo es el consumo de energía. En 2020, el consumo de energía representó el 51,3% de las emisiones totales del Grupo a nivel global.

- Viajes relacionados con el trabajo: emisiones de CO₂

El otro indicador clave son las emisiones de CO₂ generadas por los viajes de trabajo. En 2020, fue responsable del 46,9% de las emisiones totales del Grupo.

Para el cálculo de la huella, se consideran los siguientes ámbitos de emisión:

- Alcance 1 - Emisiones directas: suma de las emisiones directas resultantes de la quema de combustibles fósiles, como el petróleo y el gas, de los recursos que posee o controla el Grupo (incluidos los vehículos de la flota);
- Alcance 2 - Emisiones indirectas: suma de las emisiones indirectas derivadas del consumo de electricidad;
- Alcance 3 - Otras emisiones: suma de otras emisiones indirectas resultantes de los viajes relacionados con el trabajo (en avión, tren, coche de alquiler y coche personal). No se incluyen las emisiones relacionadas con los desplazamientos desde casa al lugar de trabajo ni los ordenadores.

Plan de acción

2020 fue un año muy atípico desde el punto de vista medioambiental, debido a la pandemia de Covid-19. El impacto a nivel Global fue considerable, debido especialmente a la prohibición de viajar, lo que impactó especialmente en reducir los viajes en avión. El consumo eléctrico no se vio tan afectado por la pandemia al seguir las oficinas y laboratorios abiertos, aunque en las primeras se redujera el personal presente, el consumo general no varió considerablemente.

Flota de vehículos

Con el despliegue de la política de ecoeficiencia, se implantaron mejoras como:

- un aumento de las reuniones a distancia vía telemática, gracias a la implantación de herramientas informáticas que facilitan esta labor.
- la implantación del teletrabajo secuencial
- la incorporación en todos los vehículos de flota de un dispositivo o sistema de control telemático. El sistema favorece el cumplimiento de las normas de tráfico, lo que impacta en la seguridad, pero también fomentará los hábitos responsables con el medio ambiente. Para completar esto, se impartieron cursos de eco conducción. Se estima que se puede llegar a ahorrar un 20% en combustible a nivel de Europa, lo cual es bastante alentador.

El objetivo final de la implantación de las distintas políticas y requisitos de Grupo de la política de ecoeficiencia es conseguir la neutralidad de la Huella para 2030, y una notable reducción previa de las emisiones para 2025. Para ello se pretende:

- que todos los vehículos de flota nuevos cumplan con el límite de emisiones de <130 g de CO₂ por kilómetro;
- que todas las entidades incluyan opciones de vehículos de bajas emisiones (híbridos e eléctricos) en la lista de vehículos autorizados.

Indicadores

Consumo de energía	2020
Energía total consumida (KWh)	1.633.256
Emisiones de CO ₂ por empleado (t)	0,19

Emisiones de CO ₂ de los viajes de trabajo	2020
Emisiones totales (t)	2.676.269
Emisiones de CO ₂ por empleado (t)	1,6

Emisiones de CO ₂	2020
Emisiones de CO ₂ - Alcance 1 (t)	1.539,08
Emisiones de CO ₂ - Alcance 2 (t)	329,59
Emisiones de CO ₂ - Alcance 3 (t) ^(a)	1.189,48
Emisiones de CO ₂ total (t) ^(b)	3.058,15
Emisiones de CO ₂ por empleado (t)	1,82

(a) Las emisiones de alcance 3 sólo se refieren a los viajes relacionados con el trabajo.

(b) Resultado de huella para 1658 FTEs y 28.157 m² entre oficinas y laboratorios.

Rendimiento energético de los edificios de oficinas y laboratorios

Bureau Veritas anima a sus entidades a reducir las emisiones de CO₂ y a optar por iluminación en los edificios de bajo consumo energético. También se establecen políticas para el uso de la climatización y se recomienda utilizar energía verde siempre que sea posible.

Utilización de equipos informáticos adecuados

Esto representa otra área potencial en la que Bureau Veritas puede reducir su impacto medioambiental. Además de fomentar y concienciar en el uso responsable de los equipos eléctricos y electrónicos, las prioridades del Grupo son utilizar equipos más ecológicos y fomentar el uso generalizado de la nube para almacenar datos.

En los últimos años, el departamento de informática del Grupo se ha centrado en tres grandes áreas para reducir su impacto medioambiental:

- reducir la energía utilizada por los centros de datos;
- reducir la energía utilizada por los equipos informáticos;
- creación de soluciones innovadoras para reducir los desplazamientos relacionados con el trabajo.

Reducir el impacto ambiental y proteger la biodiversidad

Antecedentes

Aunque debido a las actividades del Grupo, no se genera una cantidad importante de residuos, Bureau Veritas busca soluciones para reducir su huella medioambiental y se compromete a proteger la biodiversidad.

Política

Se han puesto en marcha varias políticas para reducir y clasificar los residuos, buscar el destino final a los mismos más sostenible, limitar el consumo de papel y reducir el consumo de agua.

Plan de acción

Residuos y prevención de la contaminación

- **Política de gestión de residuos:** La política de gestión de residuos se desarrolla a través de dos iniciativas:
 - todos los residuos peligrosos generados por los laboratorios están sujetos a un proceso de recogida específico;
 - se fomenta el reciclaje de los residuos de oficina.

El cumplimiento de los requisitos en materia de contaminación es auditado por una entidad de certificación externa en base a la certificación ISO 14001.

Algunos ejemplos de los planes de acción llevados a cabo o en proceso:

- Instalación de dispositivos de control en la flota de vehículos para aumentar la seguridad y la concienciación ambiental frente al gasto de combustible.
- Formación en eco conducción.
- Aumentar las opciones de vehículos más sostenibles.
- Implantación del teletrabajo.
- Priorizar siempre que sea posible realizar las reuniones y formaciones de forma telemática en lugar de presencialmente. Promover el transporte público y priorizar el tren al avión en los desplazamientos.
- Creación de un Comité de RSC y Sostenibilidad para impulsar las estrategias en local.
- Formación, información y concienciación a través de campañas, cursos y jornadas.
- Lean Project enfocado a la digitalización de los documentos de las distintas actividades para disminuir al máximo el uso de papel.
- Consumo de energía - Cambio de luminaria de algunas oficinas de fluorescentes a sistema de leds.
- Priorizar gestores residuos de residuos peligrosos cuyo destino final a esos residuos sea lo más sostenible.
- Acciones encaminadas a conseguir zero plásticos en la oficina.
- Control centralizado de los termostatos de las climatizaciones a una temperatura que favorezca la eficiencia energética.

La naturaleza de las actividades de Bureau Veritas hace que su principal residuo en términos de volumen sea el papel. Para limitar su consumo y reducir los residuos generados, se han puesto en marcha varias iniciativas en diversas entidades del Grupo en relación con la generación de informes electrónicos, así como la impresión y el archivo electrónico cuando lo permiten los clientes y la normativa aplicable.

Otros tipos de residuos, como el cartón, el plástico, el vidrio, las pilas y toners, así como los residuos resultantes de los equipos eléctricos y electrónicos, los productos químicos y las muestras minerales procedentes de las pruebas de laboratorio realizadas por el Grupo, se miden y gestionan de acuerdo con la normativa local que exige que sean gestionados por empresas especializadas.

El agua es un reto para el Grupo. El objetivo es poder recopilar información fiable sobre el consumo de agua que abarque a todas las entidades afectadas. En la limpieza de las oficinas se informa a los proveedores de este servicio de que en base a nuestra certificación en ISO 14001, no pueden usar productos que dañen el medio ambiente.

Acción en favor de la biodiversidad

La protección del medio ambiente y la biodiversidad son preocupaciones fundamentales para Bureau Veritas. .

En 2019, el Grupo puso en marcha un proyecto de reforestación global en respuesta a los principales retos medioambientales que identificó, que incluyen la protección de la biodiversidad, la creación de fuertes raíces locales y la reducción de su huella medioambiental con el objetivo final de ser una empresa neutra en carbono. Bureau Veritas permitió a sus empleados participar directamente en esta iniciativa, y plantó un árbol por cada árbol plantado por un empleado.

En 2020 también se llevaron a cabo otros proyectos que abarcan la reforestación, la participación en el Día Mundial de la Limpieza, Día Mundial y las iniciativas de sensibilización para la protección de la biodiversidad.

En 2021, Bureau Veritas seguirá ampliando sus esfuerzos de implantación de acciones enfocadas a la reducción de la huella y haciendo una contribución positiva a la biodiversidad.



DESARROLLAR SERVICIOS Y SOLUCIONES ECOLÓGICAS

Adaptarse a los cambios del mercado

Antecedentes

Muchas empresas están lanzando importantes programas de Responsabilidad Social Corporativa en un intento de responder mejor a las expectativas de sus empleados y de sus diversas partes interesadas externas. En los últimos años se ha producido un gran aumento de estas iniciativas, que a menudo requieren la participación de terceros independientes para verificar y certificar la aplicación de los planes de acción y la calidad de los indicadores publicados.

Los programas pueden ser muy variados y se diseñan en función de la naturaleza del negocio, la cultura, la madurez y la estrategia de la empresa. Suelen abarcar las sedes de una empresa en todo el mundo y su cadena de suministro.

A través de sus clientes, la RSC representa por tanto una oportunidad de crecimiento para Bureau Veritas, impulsando la creación de valor para ellos y para la sociedad en general.

Por su naturaleza, la mayoría de los servicios de Bureau Veritas contribuyen a la RSC. Ayudan a las empresas a reducir sus riesgos y a mejorar su rendimiento en términos de calidad, salud, seguridad y protección, medio ambiente y responsabilidad social.

Política

Ante este creciente compromiso con las cuestiones de sostenibilidad, Bureau Veritas ha desarrollado una oferta de servicios de RSC a medida basada en los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) para apoyar a los clientes en sus proyectos de RSC

En la elaboración de su nuevo plan estratégico, Bureau Veritas hizo del desarrollo de una oferta de servicios de RSC una de sus principales prioridades. La ESG también es uno de los motores de la transformación del Grupo, permitiéndole adaptar sus servicios a las necesidades cambiantes de sus clientes.

Bureau Veritas tiene la intención de aprovechar su experiencia para fomentar un crecimiento sostenible, inclusivo y transparente. Estos servicios recientemente desarrollados permiten a Bureau Veritas mantener la confianza en un entorno que cambia rápidamente y ayudar a las empresas a realizar la transición hacia un modelo más sostenible.



Marina y Offshore

Bureau Veritas protege a las personas y los bienes de sus clientes, a los pasajeros y al medio ambiente marino. Bureau Veritas ayuda a sus clientes a garantizar la seguridad de la gente de mar, los pasajeros, la carga y los bienes en uno de los entornos más difíciles del planeta.

El Grupo también ayuda a minimizar el impacto medioambiental de las actividades marítimas y de alta mar, apoyando el cumplimiento de la normativa y los estándares de la industria con un fuerte enfoque en la transición energética hacia un transporte marítimo con bajas emisiones de carbono.

Gracias a su reconocida experiencia en transporte marítimo inteligente y ciberseguridad, y a sus soluciones avanzadas a lo largo del ciclo de vida de los activos, Bureau Veritas ofrece un apoyo integral para lograr prácticas más sostenibles en el sector marítimo y offshore.



Agroalimentario

Bureau Veritas promueve la transparencia en el origen y la calidad de los productos, y apoya cada vez más la producción sostenible.

Bureau Veritas construye la transparencia proponiendo una trazabilidad completa de la granja a la mesa, gracias a su experiencia global de principio a fin que cubre los servicios de inspección, auditoría, certificación y ensayos. El Grupo Bureau Veritas garantiza la fiabilidad de las complejas cadenas de suministro, permitiendo a los consumidores finales tomar decisiones informadas.

Bureau Veritas contribuye a aumentar la trazabilidad y la transparencia en toda la industria alimentaria, en beneficio de la sociedad.



Commodities

Bureau Veritas proporciona datos de alta calidad para evaluar con precisión la cantidad y la calidad de una amplia gama de productos básicos a medida que se mueven a través de las cadenas de suministro mundiales.

Bureau Veritas es un líder innovador en servicios de inspección de productos básicos, desde el origen, pasando por el comercio, hasta el consumidor. El Grupo Bureau Veritas proporciona inspección y pruebas de precisión en toda su red mundial. Gracias a su experiencia y conocimiento de las materias primas, el Grupo ayuda a los clientes de todos los niveles de la cadena de suministro a tomar decisiones informadas basadas en el riesgo y la calidad calculados. Los datos reveladores generados por sus rigurosos servicios de inspección y pruebas ayudan a garantizar a los clientes cadenas de suministro transparentes y trazables. Los servicios de Bureau Veritas apoyan la demanda mundial de abastecimiento responsable. Esto permite al público tomar decisiones positivas e informadas, reduciendo así su impacto en el medio ambiente. Por ejemplo, Bureau Veritas apoya a la industria petrolera en su transformación hacia los combustibles del futuro: gas natural, biocombustibles, hidrógeno, etc.



Industria

Bureau Veritas ayuda a sus clientes a satisfacer las necesidades energéticas actuales y a construir un futuro con bajas emisiones de carbono.

Los servicios de Bureau Veritas a lo largo del ciclo de vida ayudan a asegurar el suministro de energía reduciendo el riesgo, mejorando la fiabilidad y optimizando la eficiencia de los activos industriales en entornos complejos, mejorando al mismo tiempo su seguridad y rendimiento. Presente a lo largo de toda la cadena de valor, desde la construcción hasta las operaciones, Bureau Veritas ayuda a garantizar la calidad y la integridad, a minimizar el impacto medioambiental, a prevenir accidentes y a proteger a las personas y a las comunidades locales.

3



Edificios e infraestructuras

Bureau Veritas ayuda a sus clientes garantizando que los activos sean sostenibles, sólidos, eficientes, seguros y construidos para durar.

Bureau Veritas aporta su experiencia técnica y su profundo conocimiento de la normativa local para ayudar a sus clientes a diseñar, desarrollar y gestionar ciudades e infraestructuras inteligentes y sostenibles. El Grupo Bureau Veritas está presente en todas las etapas, desde los estudios de viabilidad hasta la construcción y las operaciones, ofreciendo servicios de inspección y certificación para activos nuevos y existentes, para apoyar la transición energética. Bureau Veritas proporciona a las personas la garantía de que pueden utilizar con seguridad los edificios y las infraestructuras a nivel mundial.



Certificación

Bureau Veritas ayuda a sus clientes a generar la confianza de los consumidores finales, los ciudadanos y las autoridades públicas mediante la prestación de servicios de certificación, auditoría y formación.

Bureau Veritas permite a las organizaciones afianzar la confianza de las partes interesadas y salvaguardar su reputación, al tiempo que logra el cumplimiento y mejora el rendimiento en todos los niveles de sus actividades y cadenas de suministro. El Grupo Bureau Veritas evalúa tanto la seguridad de las personas como la de los datos y los activos para ayudar a sus clientes a garantizar la calidad, y a medir y gestionar sus impactos medioambientales y sociales.



Productos de Consumo

En todo el mundo, Bureau Veritas recurre a su experiencia en el sector y a sus capacidades de ensayo líderes a lo largo de la cadena de valor para controlar la calidad de los productos, la seguridad, la conformidad, la sostenibilidad y, en algunos casos, la conectividad y la interoperabilidad. El Grupo ayuda tanto a los minoristas online como a los tradicionales, así como a las marcas, a gestionar sus riesgos a lo largo de la cadena de suministro, y a validar y mejorar el rendimiento de los productos. Bureau Veritas apoya a la industria de bienes de consumo para que los consumidores finales puedan realizar compras informadas y responsables, por ejemplo, garantizando que los dispositivos conectados son fiables y protegen los datos del usuario.

Plan de acción

Bureau Veritas ha desarrollado su línea BV Green de servicios y soluciones dedicadas a la sostenibilidad para responder a las crecientes necesidades de las organizaciones públicas y privadas en este ámbito.



El plan de acción para desarrollar la oferta de RSC incluye los siguientes objetivos:

- desarrollar ofertas de servicios que respondan a las necesidades del mercado para las transiciones medioambientales, energéticas y sociales;
- impartir formación sobre los servicios de RSC del Grupo Bureau Veritas a los empleados que tratan con clientes;
- presentar la oferta de RSC a los principales clientes del Grupo Bureau Veritas;
- establecer un sistema de información para determinar y controlar la proporción de ingresos generados por estos servicios.

Indicadores

El indicador de rendimiento utilizado para supervisar esta actividad son los ingresos y el crecimiento de los mismos.

En 2020 los servicios de sostenibilidad representaron el 6,9% de los ingresos generados por el negocio de Certificación en BV España, con un crecimiento orgánico positivo del 6,2% a pesar de la crisis sanitaria y que muchas auditorías de certificación no pudieron realizarse.

2.3.3.1 Green Line de servicios y soluciones

La sostenibilidad -y los temas relacionados con la RSC o ESG- se han convertido en motores clave del crecimiento y en un catalizador de la confianza de todos los agentes económicos. Más allá de sus resultados financieros y su capacidad de innovación, las empresas son ahora valoradas y juzgadas por su impacto positivo en las personas y el planeta.

Bureau Veritas ayuda a sus clientes a afrontar los retos de la calidad de los productos y servicios, la salud y la seguridad, la protección del medio ambiente y la responsabilidad social, a lo largo de toda la cadena de valor, en su selección de recursos y durante la producción. Bureau Veritas ofrece su experiencia a lo largo de la cadena de suministro, desde el abastecimiento de materias primas hasta el uso del producto, garantizando un abastecimiento justo y responsable con total trazabilidad. Bureau Veritas proporciona apoyo completo a sus clientes de Construcción e Infraestructura a lo largo de todas las fases del proyecto: planificación, diseño, construcción, operación y renovación. Bureau Veritas juega un papel de apoyo vital en el campo de la Nueva Movilidad, proporcionando servicios de pruebas de baterías, así como una amplia gama de servicios para las estaciones de carga de vehículos eléctricos.

Bureau Veritas se esfuerza por acompañar a todos sus clientes en el cumplimiento de su estrategia de sostenibilidad, y satisfacer las expectativas de sus empleados y partes interesadas.

A través de "BV Green Line" de servicios y soluciones, Bureau Veritas permite a las organizaciones -tanto privadas como públicas- implementar, medir y alcanzar sus objetivos de sostenibilidad, de forma fiable y transparente.

Bureau Veritas ayuda a sus clientes a hacer que sus iniciativas ESG sean trazables, visibles y fiables, de modo que su impacto pueda demostrarse de forma medible. Al promover la transparencia, Bureau Veritas les ayuda a proteger sus marcas y su reputación.



BUREAU
VERITAS

Shaping a World of Trust

C/ Camí can Ametller, 34 08195 Sant Cugat del Vallés (Barcelona)
Tel.: +34 932 53 53 00 - www.bureauveritas.es