



Informe de Progreso **Pacto Mundial 2017**



Nuestro compromiso con la Agenda 2030

OBJETIVO  **DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**



*“Un mundo más seguro y sostenible es sinónimo
de empresas más fuertes y mercados más prósperos”*

Ban Ki-Moon

Exsecretario General de las Naciones Unidas

ÍNDICE

1	Renovación de nuestro compromiso	4
	• 1.1 Carta de compromiso del Presidente de UNE	4
	• 1.2 Impulsando la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible	6
2	Perfil de compañía y principales magnitudes	7
	• 2.1 Quiénes somos	7
	• 2.2 Misión y Valores	10
	• 2.3 Órganos de Gobierno	13
	• 2.4 Datos clave de actividad	15
3	Nuestro enfoque de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	16
	• 3.1 Apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	16
	• 3.2 Metodología para avanzar en RSC	16
	• 3.3 Nuestros grupos de interés	17
	• 3.4 Código Ético	18
	• 3.5 Comisión de Responsabilidad Corporativa y Política de Responsabilidad Social	18
4	Cómo avanzamos en los Diez Principios del Pacto Mundial	21
	• 4.1 Derechos Humanos (Principios 1 y 2)	21
	• 4.2 Normas Laborales (Principios 3, 4, 5 y 6)	44
	• 4.3 Medio Ambiente (Principios 7, 8 y 9)	52
	• 4.4 Anticorrupción (Principio 10)	64
5	Hitos destacados 2016-2017 en materia de Responsabilidad Social Corporativa	71
6	Nuestra contribución a la Agenda 2030 y al logro de los ODS	73

1 Renovación de nuestro compromiso



1.1 Carta de compromiso Presidente de UNE

Es para mí un orgullo presentar nuestro segundo **Informe de Progreso** en relación al cumplimiento y avances en los **Diez principios del Pacto Mundial**, asumidos por nuestra organización ya en el año 2014.

En este informe reportamos nuestro desempeño en 2016 y 2017, periodo decisivo para la Asociación Española de Normalización, AENOR Internacional, S.A.U. y Centro de Ensayos, Innovación y Servicios SL (en adelante Grupo UNE), ya que en 2017 la Asociación Española de Normalización y Certificación (redenominada Asociación Española de Normalización) procedió a la separación jurídica, funcional y contable de las actividades de normalización y certificación, entre la Asociación Española de Normalización y AENOR Internacional, S.A.U. como entidad de evaluación de la conformidad y actividades asociadas.

Por tanto, 2017 ha sido un año de transición y adaptación tras esta separación, y también un año de retos y desafíos, por las exigencias crecientes derivadas de nuevas normativas así como de las propias expectativas de todos nuestros grupos de interés, de las cuales somos cada vez más conscientes.

Iniciamos una nueva etapa en la que mantenemos nuestro compromiso firme con el desarrollo sostenible y queremos hacer aún más sólidos nuestros principios de actuación, integrando la responsabilidad social y ambiental en todas nuestras actividades y negocios, para seguir creciendo de manera responsable y sostenible.

La integración de la sostenibilidad en la toma de decisiones ha estado presente en el Grupo UNE desde la constitución de la Asociación Española de Normalización en el año 1986, naciendo con una misión clara de contribuir a mejorar la calidad de las empresas, su productos y servicios, así como a proteger el medio ambiente y con ello el bienestar de la sociedad, mediante el desarrollo de sus actividades de normalización y certificación.

En el contexto actual nuestro compromiso adquiere mayor relevancia, ya que en el marco del propio compromiso de España para el cumplimiento de la **Agenda 2030 de las Naciones Unidas**, la comunidad empresarial debe asumir un papel protagonista y constituirse como agente impulsor de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, para poder así hacer frente a los grandes desafíos globales que tenemos por delante.

En el Grupo UNE hemos seguido avanzando en el buen **Gobierno Corporativo** de todas nuestras sociedades, basado fundamentalmente en un modelo sólido de cumplimiento normativo y en las mejores prácticas en materia de transparencia, destacando la relevancia de nuestro **Código Ético** y el papel de seguimiento desarrollado por nuestra **Comisión de Responsabilidad Corporativa**.

Atendemos a nuestros compromisos específicos en materia de **respeto y difusión de los derechos humanos, prácticas laborales, respeto al medio ambiente y anticorrupción**, analizando nuestros impactos, riesgos y oportunidades en relación a cada uno de nuestros grupos de interés.

Contribuyendo **al crecimiento económico y a la competitividad del tejido empresarial español**, hemos continuado con una intensa actividad de normalización durante el periodo 2016-2017, mediante la publicación e implementación de normas como herramientas clave

en todas las dimensiones de la sostenibilidad, económica, ambiental y social, abarcando diversos sectores de actividad tales como el turismo, los servicios sanitarios, la agricultura o la pesca sostenible, entre otros.

En el campo de la evaluación de la conformidad, AENOR sigue siendo la certificadora española de referencia, acompañando a las empresas y ayudando a superar brechas del conjunto del tejido económico en los países en los que opera, abordando ya no solamente calidad e industria, sino retos actuales como la digitalización y el comportamiento ético, pasando por exportación, sostenibilidad o innovación.

Durante este periodo hemos logrado un elevado nivel de **satisfacción global de nuestros clientes** en los distintos campos de actividad, y continuamos implementando y mejorando procesos que nos permitan mantenerlo y superarlo.

Seguimos apostando por un modelo de **empleo estable y de calidad**, que facilita el desarrollo profesional y la competencia técnica de nuestro equipo como uno de nuestros principales signos de identidad. Así mismo, promovemos la **igualdad** y la **diversidad** en nuestras políticas corporativas, considerando estos aspectos tanto desde un punto de vista estratégico como operativo, siendo elementos clave para el desarrollo social y también para la mejora de nuestro desempeño.

Hemos seguido afianzando nuestra **Política de Compras y Contratación**, incluyendo criterios de sostenibilidad en nuestras decisiones de compra y haciendo partícipes a nuestros proveedores y colaboradores de nuestro Código Ético.

En lo que respecta a nuestro **compromiso ambiental**, mantenemos un enfoque preventivo en el desarrollo de todas las actividades y seguimos implementando medidas que contribuyen a mejorar los resultados de nuestros indicadores ambientales, en especial en lo relativo al consumo eficiente de recursos, la gestión de residuos y la minimización de nuestra huella de carbono.

Continuaremos desplegando las líneas estratégicas que aportan valor al negocio y a nuestros grupos de interés, mirando hacia el futuro convencidos de nuestra

responsabilidad y capacidad para seguir contribuyendo al desarrollo sostenible y a lograr una sociedad más justa y próspera.

Presentamos a continuación los avances que respaldan la renovación de nuestro compromiso con el Pacto Mundial, fruto del compromiso y la implicación de todo el equipo de personas que conforman la organización y comparten los Valores del Grupo UNE.



Carlos Esteban
Presidente de UNE

1.2 Impulsando la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

Punto de partida: maximizar nuestra contribución a los ODS

Para nuestra organización es prioritario el alineamiento de nuestras políticas y estrategias con la **contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.



Por la naturaleza de nuestros negocios y actividades, tenemos soluciones, tecnología e innovación que aportar para hacer frente al gran desafío que se nos presenta a nivel mundial y al que todos los agentes debemos sumar.

Conectando las estrategias de nuestros negocios con las prioridades globales, maximizando nuestra contribución a ODS

Presentamos nuestro primer **Informe de Progreso** correspondiente a 2015 y, coherentes con nuestro compromiso adquirido como firmantes de Pacto Mundial, presentamos un nuevo informe sobre nuestros avances en el **periodo 2016-2017**, así como nuestros próximos pasos para continuar en este camino.

Desde 2016, nuestras actuaciones en Responsabilidad Social siguen el marco general establecido por los **10 Principios de Pacto Mundial** y por los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible** marcados en la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Esta agenda, sitúa por primera vez a las empresas como agentes clave de desarrollo y coloca sus aportaciones al desarrollo sostenible al mismo nivel que las realizadas por los estados y la sociedad civil. Naciones Unidas apuesta así, por empezar a concebir a las empresas no solamente como actores que generen riqueza, sino también desarrollo a nivel mundial.

Analizamos nuestro impacto sobre los ODS en todas nuestras actividades y a lo largo de nuestras cadenas de valor, atendiendo a las oportunidades y responsabilidades que tenemos por delante, dando valor y coherencia a la **Sostenibilidad Corporativa**.

Esto adquiere especialidad relevancia tras la separación funcional en las tres entidades a las que hace referencia este informe:

Asociación Española de Normalización (UNE)

AENOR Internacional, S.A.U. (AENOR)

Centro de Ensayos, Innovación y Servicios S.L. (CEIS)

El compromiso es común, y desde cada una de nuestras líneas de actividad, asumimos los retos y oportunidades específicas para contribuir al desarrollo sostenible que a cada una de ellas se les presenta.

Como conclusiones, se muestra al final de este Informe de Progreso, un esquema que refleja nuestra contribución como organización a los ODS, haciendo referencia a los 10 Principios de Pacto Mundial y vinculado a actuaciones concretas por líneas de actividad.

2 Perfil de compañía y principales magnitudes

2.1 Quiénes somos

El Grupo **UNE** está constituido por tres entidades diferenciadas, cuyas actividades se describen a continuación:

Asociación Española de Normalización (UNE)

AENOR Internacional, S.A.U. (AENOR)

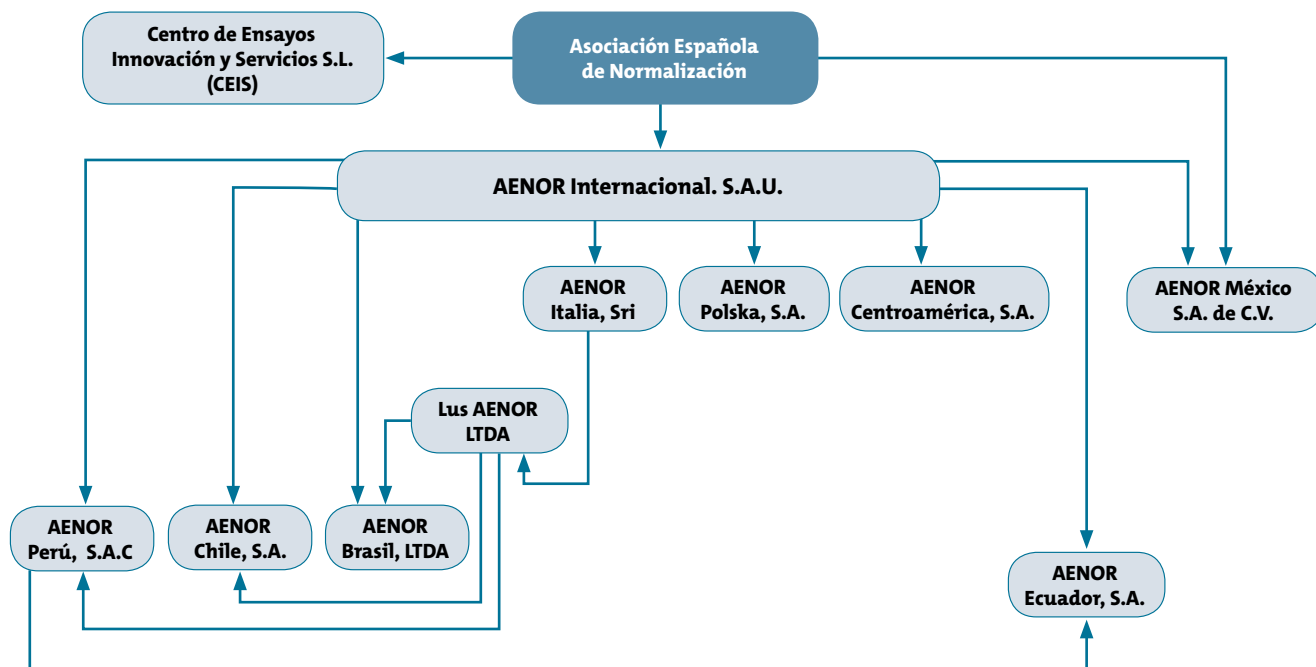
Centro de Ensayos, Innovación y Servicios S.L. (CEIS)

UNE
Normalización Española

AENOR

ce
i **s**

Estructura societaria



Estructura correspondiente al año 2017. En 2018 se ha creado una nueva entidad en República Dominicana.



La **Asociación Española de Normalización**, en lo sucesivo **UNE**, hasta el 1º de Enero de 2017 la Asociación Española de Normalización y Certificación, fue reconocida como organismo español de normalización mediante Orden de 26 de febrero de 1986 del Ministerio de Industria y Energía, al amparo del Real Decreto 1614/1985, de 1 de agosto, por el que se ordenó la actividad de normalización, y ratificada posteriormente en virtud del Real Decreto 2200/1995, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la infraestructura para la calidad y la seguridad industrial.

UNE contribuye mediante la promoción y el desarrollo de la normalización y la cooperación internacional, a mejorar la competitividad de las empresas, sus productos, servicios y procesos, así como proteger el medio ambiente y asegurar la calidad de las actividades desarrolladas por tales empresas, contribuyendo con ello a la consecución de la excelencia empresarial y el bienestar de la Sociedad.

AENOR

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U., en lo sucesivo **AENOR**, fue constituida mediante escritura pública de fecha 13 de julio de 2001 con objeto social para la realización de actividades correspondientes al campo de la certificación y evaluación de la conformidad (certificación, inspección y ensayos), la difusión y venta de normas, libros y publicaciones, la formación, desarrollo y venta de software y la realización y validación de ensayos.

Como consecuencia del Real Decreto 1072/2015, de 27 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 2200/1995, de 28 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de la Infraestructura para la Calidad y la Seguridad Industrial, UNE debe proceder a la separación jurídica, funcional y contable de las actividades de normalización y certificación. Se adoptan, por tanto, los acuerdos oportunos que concluyen en la aportación no dineraria de la rama de actividad de evaluación de la conformidad - certificación a

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U., con fecha de efectos 1 de enero de 2017.

AENOR aporta el valor añadido de la confianza a través de servicios que se centran en la evaluación de la conformidad, la formación y la información, ayudando a superar brechas del conjunto del tejido económico, de sectores y de empresas concretas en los países en los que opera.



CENTRO DE ENSAYOS, INNOVACIÓN Y SERVICIOS, S.L., en lo sucesivo **CEIS**, tiene como actividad principal, la realización de ensayos técnicos: ensayos mecánicos, eléctricos, químicos, eficiencia energética, y acústicos.

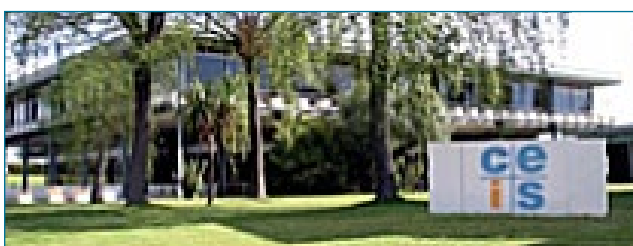
Así mismo, se constituye como servicio de asistencia técnica y evaluación de la conformidad de eficiencia energética e imparte cursos de formación en sistemas de gestión y evaluación de la conformidad.

Otro campo de actuación relevante es la asistencia técnica en proyectos de accesibilidad global y evaluación de la conformidad.



Sede social UNE y AENOR:

Génova 6 - 28004 Madrid - España



Sede social de CEIS:

Villaviciosa de Odón a Móstoles
(M-856) Km. 1,5 - 28935 Móstoles - España

Un poco de historia:

- **1935** Creación de la Asociación Española de Normalización
- **1939** Primera norma UNE (Formatos de papeles. Series de formatos)
- **1946** Constitución del Instituto Nacional de Racionalización en el Trabajo (IRATRA), que en el año 1971 pasa a denominarse Instituto Nacional de Racionalización y Normalización (IRANOR)
- **1986** Creación de la Asociación Española de Normalización y Certificación y designación por el Ministerio de Industria y Energía, como entidad de normalización
- **1987** La Asociación asume la representación de España en ISO, IEC, CEN y COPANT
- **1987** Publicación de la primera norma UNE por la Asociación (UNE 36137:1987)
- **1988** Primer certificado de Marca N de Producto.
- **1989** Primer Certificado de Sistema de Gestión de la Calidad.
- **1990** La Asociación asume la representación de España en CENELEC
- **1990** Primer proyecto de Cooperación Internacional.
- **1992** Creación del Centro de Formación.
- **1993** Apertura de la primera delegación, en el País Vasco, y de la Agencia de AENOR en Andalucía.
- **1995** Primer certificado de Sistema de Gestión Ambiental.
- **1996** La Asociación Española de Normalización, primera entidad española acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).
- **1997** Apertura de AENOR México.
- **1999** Creación del CEIS (Centro de Ensayos, Innovación y Servicios).
- **2001** Creación de AENOR Internacional y apertura de AENOR Chile.
- **2002** Primer certificado de Sistemas de Gestión en I+D+i.
- **2002** Apertura de AENOR Italia.
- **2004** Primer certificado de Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Laboral.
- **2004** Apertura de AENOR Centroamérica.
- **2005** Acreditación por Naciones Unidas como Entidad Operacional Designada - Protocolo de Kioto. Primera entidad española en lograrlo.
- **2005** Apertura de LUSAENOR (Portugal) y oficina en Bulgaria.
- **2006** Apertura de AENOR Brasil.
- **2007** Apertura de AENOR Perú.
- **2008** Creación de AENOR laboratorio.
- **2009** Apertura de la última delegación, Castilla La Mancha. AENOR presente en las 17 Comunidades Autónomas.
- **2009** Apertura de AENOR Polska y oficinas en República Dominicana y Marruecos.
- **2010** Apertura de AENOR Ecuador.
- **2010** Primera Inspección de mercancías.
- **2011** Primer acuerdo de reconocimiento de certificados de conformidad con terceros países (Organización Saudí de Normas, Metrología y Calidad -SASO-).
- **2012** Lanzamiento del Servicio de Asesoría Técnica sobre Normas y Legislación (SAT) y AENORMás.
- **2013** España supera las 30.000 normas en catálogo.
- **2013** Obtención del certificado EFR.
- **2014** Adhesión al Pacto Mundial.
- **2016:** Asambleas Generales UNE y acuerdos que concluyen en la aportación no dineraria de la rama de actividad de evaluación de la conformidad - certificación, desde UNE a AENOR con fecha de efectos 1 de enero de 2017. La Asociación Española de Normalización (UNE) cambia su denominación social y objeto social.
- **2017** La Asociación Española de Normalización transfiere las actividades mercantiles (evaluación de la conformidad, formación y servicios de información) a AENOR Internacional, S.A.U.



Oficinas en España:

AENOR ha desarrollado una red capilar que incluye sedes con personal propio en todas las comunidades autónomas de España.



Sedes en el mundo y actividad internacional:



BRASIL



CENTROAMÉRICA



CHILE



ECUADOR



MARRUECOS



ITALIA



MÉXICO



PERÚ



POLONIA



PORTUGAL



REP. DOMINICANA



2.2 Misión y Valores



Mediante el desarrollo de la Normalización, actividad de interés general, la Asociación Española de Normalización (UNE) tiene por objeto contribuir a la competitividad y seguridad de las empresas, sus productos y servicios y procesos, la protección de las personas, de los consumidores y del medio ambiente, la integración de las personas con discapacidad, la promoción de la Responsabilidad Social y la mejora del control de los riesgos empresariales, contribuyendo con ello a la consecución de la excelencia empresarial y al bienestar de la sociedad.

Nuestro compromiso es:

- Contribuir a la mayor y mejor implantación de la actividad de normalización y a su desarrollo.

- Colaborar con el sector privado y las Administraciones y Organismos Públicos para lograr la mayor implantación y utilización de las actividades de normalización y así afrontar grandes desafíos como el cambio climático, el uso sostenible de los recursos y el medio ambiente, investigación e innovación, el envejecimiento de la población, la integración de las personas con discapacidad, la protección de consumidores y usuarios, la competitividad de las empresas, la seguridad de los trabajadores y las condiciones de trabajo, en beneficio del interés general.
- Promover la participación española en las organizaciones internacionales y regionales de normalización.
- Contribuir, por medio de la normalización, a la promoción del comercio internacional.
- Facilitar el acceso a las pymes a la elaboración de las normas.
- Impulsar las actividades de cooperación en los ámbitos nacional e internacional.

UNE es una entidad dedicada al desarrollo de la normalización y la cooperación internacional en todos los sectores industriales y de servicios.

En los ámbitos internacional y comunitario, UNE está presente en los principales foros internacionales, europeos y americanos, lo que garantiza la participación de nuestro país en el desarrollo de la normalización.

Así mismo, UNE lleva la voz de los expertos españoles a los foros mundiales en los que se discuten normas importantes para las empresas y sectores de actividad.

Carácter asociativo:

Como corresponde a su carácter de asociación, UNE está constituida conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación. Esta Ley establece las normas de régimen jurídico de las asociaciones sin ánimo de lucro, como es el caso de UNE.

Los miembros de UNE pueden ser todas las entidades y personas físicas o jurídicas, públicas o privadas que manifiesten un especial interés en el desarrollo de la Normalización y la Cooperación Internacional.

Se clasifican en cuatro categorías: miembros de honor, miembros corporativos, miembros adheridos y miembros individuales.

Actualmente, UNE cuenta con más de 540 miembros pertenecientes a la práctica totalidad del entramado industrial español, como reflejo de la independencia y objetividad con que lleva a cabo el desarrollo de sus actividades.

Como asociación, y de acuerdo con la legislación española vigente, UNE puede constituir sociedades, dentro y fuera de España, de participación mayoritaria. En 1997 se creó AENOR México, Sociedad Anónima de Capital Variable, y en 2001 la sociedad anónima unipersonal AENOR Internacional, que a su vez ha constituido diferentes sociedades en países europeos y americanos.

Igualmente, UNE participa como socio mayoritario en Centro de Ensayos, Innovación y Servicios (CEIS), creado en 1999.

AENOR

AENOR es una sociedad mercantil anónima española, privada, independiente, participada en su totalidad por la Asociación Española de Normalización (UNE) que se rige por lo dispuesto en sus estatutos y en lo no previsto, por la Ley de Sociedades de Capital.

AENOR tiene por objeto:

- La realización de actividades correspondientes al campo de la evaluación de la conformidad (certificación, inspección, verificación y ensayos) con legislación, normas o especificaciones técnicas, así como la realización de estudios y prestación de servicios profesionales de toda clase en relación con la calidad, seguridad y medioambiente y otros ámbitos de la gestión empresarial.
- La difusión y venta de normas, libros y publicaciones relacionadas con la infraestructura de la calidad así como la prestación de servicios de información relacionados con ellos.
- El fomento, desarrollo e impartición de cursos de formación en certificación, calidad, medio ambiente, prevención y otros.
- El desarrollo y venta de software relacionado con la evaluación de la conformidad.
- La realización y validación de ensayos, en particular toda clase de análisis clínicos, alimentarios, farmacológicos, químicos, biológicos, hematológicos y hemoterapia y cualesquiera otros en todas sus especialidades.

Con todo lo anterior, **AENOR apoya el desarrollo del tejido económico y de la sociedad** en general, **generando confianza** entre los agentes económicos sobre la base del **conocimiento**, los valores y la **competitividad**.

Es un agente responsable de las sociedades en las que trabaja, aplicando buenas prácticas en todos los ámbitos de su actividad.

La acreditación es el reconocimiento a la competencia técnica de AENOR como organismo de evaluación de la conformidad.

A cierre de 2017, AENOR cuenta con 105 acreditaciones y 48 reconocimientos, tanto españoles como de otros países, superando 194 jornadas de auditoría de seguimiento por distintos organismos.

A su vez, AENOR realiza del orden de 100 jornadas anuales de auditorías internas para el mantenimiento de su sistema de gestión de la calidad.

Sectores de certificación

Administración pública



Aeroespacial



Edificación y obra civil



Electromecánica



Química, farmacéutica y cosmética



Sanidad y Servicios Sociales



Alimentación



Automoción y componentes



Forestal y madera



Industria Ambiental



Transporte y logística



Turismo y ocio



Por su parte, el laboratorio de AENOR se encuentra acreditado según UNE-EN ISO 17025 para la realización de análisis microbiológicos y físico-químicos en alimentos y aguas de consumo, así como para ensayos de migración en materiales destinados a entrar en contacto con alimentos. Cada año mantiene y amplía el número de ensayos acreditados que puede ofrecer a sus clientes.

Desde su sede está dando servicio tanto a empresas ubicadas en el territorio nacional como fuera de España. Para ello ha desarrollado un amplio equipo de colaboradores que les permite realizar tomas de muestras en todo el territorio nacional. Así mismo cuenta con acuerdos con organismos y laboratorios a nivel internacional, ampliando así su perímetro de actuación a otros países tanto comunitarios como extracomunitarios.



Centro de Ensayos, Innovación y Servicios (CEIS) cuenta con una gran experiencia y conocimiento técnico en el campo de la evaluación de la conformidad, así como en el desarrollo y realización de ensayos y servicios de asistencia técnica relacionados con la Calidad, la Seguridad y el Medioambiente.

Desde su creación en el año 1999, **CEIS** ha apostado por la calidad y la innovación de sus servicios aportando valor a un amplio colectivo de clientes con los que nos sentimos comprometidos. El alto nivel de conocimiento del equipo humano, unas instalaciones modernas y unas eficaces herramientas de gestión son los medios gracias a los cuales se puede cumplir con dicho compromiso.

Todos los laboratorios de **CEIS** están acreditados por ENAC conforme a la norma UNE-EN ISO/IEC 17025.

CEIS emite informes conforme a más de 500 normas distintas de producto y ensayo, para los cuales ha demostrado a lo largo de sus años de actividad, un elevado grado de fiabilidad.

Queremos ser una empresa abierta al futuro, reconocida como referente en todos los segmentos del mercado en los que estamos presentes, y capaz de generar un flujo constante de valor para sus socios, para sus clientes, para sus empleados, para sus proveedores y para la sociedad en general.

Valores corporativos

Los valores corporativos son el marco de comportamiento de todas las personas que integran nuestra organización, dependen de la naturaleza de la organización, del propósito para el cual fue creada (nuestros objetivos), y de la proyección en el futuro (visión). Por tanto, debe guiar nuestra conducta cotidiana porque es nuestra responsabilidad conocerlos y ponerlos en práctica.

PERSONAS:

- En ellas reside nuestro conocimiento y aportan la energía, la creatividad y el esfuerzo que nos dota de un valor diferencial.
- Por lo tanto, fomentar su desarrollo personal y profesional y fomentar la igualdad y la conciliación implica favorecer y acelerar el progreso de nuestra organización y encuentra un reflejo indiscutible en la satisfacción de nuestros clientes.
- Velamos por su seguridad y establecemos los mecanismos necesarios en los procesos, instalaciones y servicios.
- Potenciar relaciones basadas en la confianza permite trabajar en equipo y, de esta forma, generar sinergias que mejoren exponencialmente las aportaciones individuales y crean valor.

EXCELENCIA:

- Nos identificamos con la mejora continua, desarrollando nuestras actividades con imparcialidad, independencia y honestidad.
- Buscamos permanentemente la calidad y la excelencia, superando las expectativas de nuestros clientes y grupos de interés.

VISIÓN DE FUTURO:

- Apostamos por la flexibilidad para adaptarnos a nuevos entornos y por la creatividad, lo cual nos lleva a innovar permanentemente.

ORIENTACIÓN A RESULTADOS:

- Estamos comprometidos con la consecución de los objetivos estratégicos, asegurando la sostenibilidad de la organización.

COMPROMISO:

- Con nuestros clientes: somos sus aliados, les aportamos soluciones globales y nos anticipamos a sus necesidades.
- Con la sociedad: proporcionamos herramientas a las organizaciones que les permiten ser más competitivas, seguras, sostenibles y socialmente responsables.
- Con la organización: sentimos pasión por lo que hacemos y nos identificamos con nuestros valores. Somos conscientes de la importante labor que desarrollamos y nos sentimos orgullosos de ello.

2.3 Órganos de Gobierno

Tal y como se describe en el Reglamento de Régimen Interior de UNE:

- **La Asamblea General** es el órgano supremo en el que participan todos los miembros. Ésta elige a la Junta Directiva, a la que le compete la representación y la dirección de la Asociación.
- La **Junta Directiva** está compuesta por un máximo de 70 vocales que representan a las distintas clases de miembros y a las partes interesadas y que, a su vez, eligen a la Comisión Permanente.
- **La Comisión Permanente** está compuesta por 10 vocales, es responsable de supervisar y controlar el cumplimiento de las directrices establecidas por la Junta Directiva.

MIEMBROS CORPORATIVOS

Organizaciones empresariales, profesionales y asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal

MIEMBROS ADHERIDOS

Entidades e instituciones públicas, fundaciones y empresas

MIEMBROS INDIVIDUALES

Personas físicas

MIEMBROS DE HONOR

ASAMBLEA GENERAL

JUNTA DIRECTIVA

COMISIÓN PERMANENTE

PRESIDENTE

Por su parte, como en toda entidad mercantil, los órganos de gobierno de [AENOR](#) y [CEIS](#) son:

- **Junta de Accionistas:** UNE es el socio único de AENOR y el accionista mayoritario de CEIS.
- **Consejo de Administración** compuesto por entre 5 y 15 miembros.

Así mismo, para la parte técnica, [AENOR](#) cuenta con la **Comisión de Certificación** y el **Comité de Imparcialidad**.

A lo largo de 2017, AENOR ha avanzado en el planteamiento de dos nuevas Comisiones en el marco del Buen Gobierno Corporativo:

- Comisión de Nombramientos y Retribuciones
- Comisión de Auditoría

Ambas estarán constituidas y en marcha en 2018.



2.4 Datos clave de actividad (al cierre del ejercicio 2017)



- Entidad legalmente responsable del desarrollo de las normas técnicas en España
- 108 personas en plantilla
- Más de 215 Comités Técnicos de Normalización en los que participan más de 12.000 expertos
- Más de 32.000 Normas en catálogo
- Más de 3.500 Proyectos en tramitación
- 23 Proyectos activos de Cooperación Internacional en Europa, África, América y Asia
- 541 Miembros

UNE es el organismo español en:

- Comité Europeo de Normalización (CEN). 
- Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (CENELEC). 
- Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI). 
- Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT). 
- Organización Internacional de Normalización, ISO. 
- Comisión Electrotécnica Internacional (IEC). 



- 105 acreditaciones y 48 reconocimientos
- Plantilla en el mundo: 719
- Presencia exterior en 90 países
- 20 sedes en España y 12 en el mundo
- Más de 3 millones de horas anuales de auditoría
- 80.000 centros de trabajo certificados en 75 países
- 21.343 certificados vigentes en el mundo y 17.415 en España
- Inspecciones: 6.295.072
- 412 verificaciones y validaciones ambientales
- AENOR Laboratorio: 103.000 análisis en el sector agroalimentario en 2017. Más de 700.000 desde su creación.
- 12.420 clientes de Formación y Servicios de información.
- 2.491.196 normas vendidas
- 894 suscriptores de la plataforma online de venta de normas
- Más de 160 publicaciones técnicas. En 2017, 35 nuevos proyectos editoriales.
- Formación: en 2017, 681 cursos a 8.411 alumnos. Más de 15.000 alumnos en más de 1.000 cursos de formación impartidos en 20 países



- Acreditaciones ENAC nº 1/LE 149 y 1/LE990
- Ámbito de actuación de más de 556 normas acreditadas
- 92 personas en plantilla

Cifras relevantes de ensayos en 2017:

- Número de productos ensayados en expedientes: 133
- Número de expedientes ensayados: 9.384
- Número de muestras ensayadas: 17.379
- Número de muestras x número de ensayos: 59.193

3 Nuestro enfoque de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

3.1 Apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

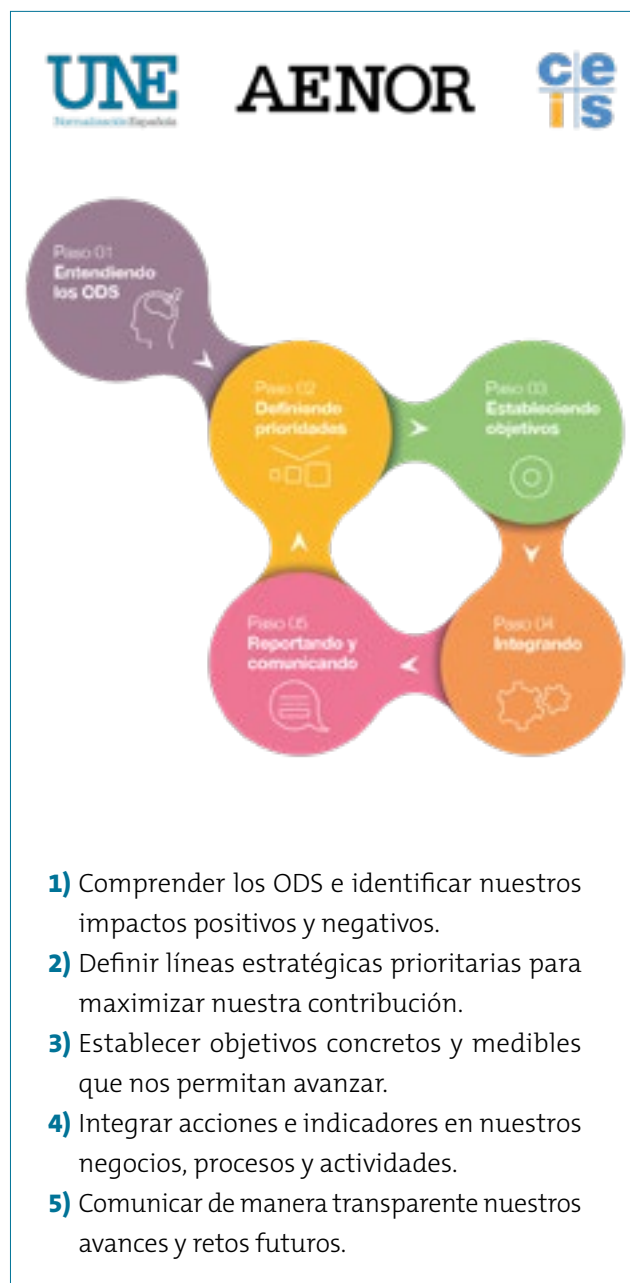
Desde 2016, nuestras actuaciones en Responsabilidad Social siguen el marco general establecido por los **10 Principios de Pacto Mundial** y por los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible** marcados en la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Esta agenda, sitúa por primera vez a las empresas como agentes clave de desarrollo y coloca sus aportaciones al desarrollo sostenible al mismo nivel que las realizadas por los estados y la sociedad civil. Naciones Unidas apuesta así, por empezar a concebir a las empresas no solamente como actores que generen riqueza, sino también desarrollo a nivel mundial. Analizamos nuestro impacto sobre los ODS en todas nuestras actividades y a lo largo de nuestras cadenas de valor, atendiendo a las oportunidades y responsabilidades que tenemos por delante, dando valor y coherencia a la Sostenibilidad Corporativa.

El compromiso es común y, desde cada una de nuestras líneas de actividad, asumimos los retos y oportunidades específicas para contribuir al desarrollo sostenible que a cada una de ellas se les presenta.

Como conclusiones tras todo lo reflejado en este Informe de Progreso, mostramos en el capítulo 6 una tabla resumen de la contribución del Grupo UNE a los ODS, haciendo referencia a los 10 Principios de Pacto Mundial y vinculado a actuaciones concretas por líneas de actividad.

3.2 Metodología para avanzar en RSC

Desde la base de partida del apoyo firme a la Agenda 2030, nuestra metodología para avanzar en Responsabilidad Social sigue el marco general establecido por Naciones Unidas:



Para definir nuestras prioridades, aplicamos una **metodología de materialidad** que nos permite ir conociendo las demandas y expectativas de nuestros grupos de interés, así como nuestros retos y oportunidades hacia ellos, con el fin de ir abordando de manera progresiva todos y cada uno de los asuntos identificados como materiales.

A partir del conocimiento real de nuestra situación, podemos avanzar en la [definición de políticas y acciones](#) que nos lleven a [mejorar](#) en nuestros resultados, acerca de los cuales mantenemos nuestro compromiso de informar periódicamente a través de un sistema efectivo de [indicadores de sostenibilidad](#).

Nuestros temas materiales están vinculados a los diez Principios asumidos del Pacto Mundial, de los cuales informamos a través del presente Informe de Progreso.

■ 3.3 Nuestros grupos de interés

La contribución del Grupo UNE al desarrollo sostenible se materializa mediante unos principios y unas prácticas de responsabilidad social que atienden las necesidades y las expectativas de sus grupos de interés

En el Grupo UNE consideramos nuestra marca, nuestra imagen y nuestra reputación corporativa como uno de nuestros activos primordiales para preservar la confianza de todos nuestros grupos de interés.

EMPLEADOS

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

MIEMBROS DE UNE

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

CLIENTES

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

ACCIONISTAS

Aspiramos a generar el mayor valor posible a nuestros accionistas, manteniéndonos como referente en nuestras actividades, desde la transparencia y el buen gobierno corporativo, y siendo muy conscientes de que el crecimiento del negocio va unido al compromiso firme con el desarrollo sostenible.

PROVEEDORES

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

ADMINISTRACIÓN

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

SOCIEDAD

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

■ 3.4 Código Ético

El Código Ético de la entonces Asociación Española de Normalización y Certificación y Sociedades de su Grupo, se aprobó inicialmente en abril de 2013. En diciembre de 2015, sus órganos de Gobierno aprobaron una nueva versión con el fin de alinear de forma más clara la misión y visión de la organización, con los valores recogidos en el propio código.

Tras la separación de la actividad mercantil de certificación, y su aportación a la sociedad mercantil AENOR, ésta aprobó en diciembre de 2017 la versión del Código Ético para aplicación a AENOR y las Sociedades de su Grupo.

Los valores y principios recogidos en este Código rigen el comportamiento de todas las personas de nuestra organización en el desarrollo de todas las actividades:

- Se cumplirá con la legalidad vigente en los países en los que opere, adoptando, de forma complementaria, normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal.
- Se adoptarán prácticas de Gobierno Corporativo en línea con las recomendaciones de Buen gobierno de reconocimiento general vigentes en el ámbito, nacional, comunitario e internacional, basadas en la transparencia y la confianza mutua con miembros, personal, colaboradores y, en su caso, accionistas.
- Se respetarán los derechos humanos y, en especial, aquellos cuya conculcación degrada al colectivo de trabajadores, rechazando el trabajo infantil y el forzoso u obligado.
- Se desarrollará un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la prevención de cualquier clase de acoso y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno seguro y saludable y facilitando la comunicación con el equipo humano, prestando especial atención a los colectivos en riesgo de exclusión, y en especial al colectivo de personas con discapacidad.
- Se desarrollarán prácticas responsables en la cadena de valor, estableciendo procesos de relación con los proveedores que sean transparentes, objetivos e imparciales y que se basen en los principios de

este Código y facilitando a los usuarios toda la información relevante sobre los productos y servicios comercializados.

- Se potenciará la cultura de respeto al entorno natural, reduciendo el impacto ambiental de las actividades del Grupo UNE, defendiendo la biodiversidad y fomentando la información y formación en esta cultura.
- Se protegerá la transparencia y las reglas de libre mercado, rechazando las prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de contribuciones con la finalidad de obtener ventajas empresariales, respetando en todo momento las reglas de la libre competencia en el seno del Grupo UNE.
- Se promoverán actuaciones socialmente responsables en las empresas en las que se disponga del control o de la capacidad de gestión, impulsándolas igualmente en las empresas proveedoras, a través de los procesos de selección y contratación.
- Se impulsarán vías de comunicación y diálogo con los diferentes colectivos relacionados con las actividades del Grupo UNE, para alcanzar una sintonía entre los valores asociativos, empresariales y las expectativas sociales.
- Se difundirá sólo información relevante y veraz sobre las actividades realizadas, sometiéndola a procesos de verificación internos y externos que garanticen su fiabilidad e incentiven su mejora continua.

En el capítulo 4.4 del presente informe, relativo al principio de compromiso con la lucha contra la corrupción, se incluye información más detallada en relación a este Código Ético y sus contenidos.

■ 3.5 Comisión de Responsabilidad Corporativa y Política de Responsabilidad Social

El Grupo UNE cuenta con la [Comisión de Responsabilidad Corporativa \(CRC\)](#) cuya misión es conocer, fomentar y orientar la política, objetivos y directrices del Grupo en materia legal, responsabilidad corporativa y prevención de delitos y lucha contra el fraude. Velará por el aseguramiento de la legalidad en todas las Sociedades participadas del Grupo UNE.



La CRC aprobó en 2015 la [Política de Responsabilidad Social de AENOR](#), la cual será aprobada próximamente tras la separación de las entidades para constituirse como Política de Responsabilidad Social del Grupo UNE.

Nuestro compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible

Las entidades que conforman el grupo desarrollan sus actividades con imparcialidad, rigor e independencia con el propósito de contribuir a la mejora de la calidad de las empresas, proteger el medio ambiente y en definitiva, contribuir al desarrollo sostenible.

Desde AENOR, desarrollamos procesos de evaluación de la conformidad orientados a nuestros clientes de forma que les aporten un valor competitivo diferencial que contribuya a desarrollar sus negocios en el ámbito nacional e internacional y a alinearse con criterios de innovación y sostenibilidad.

Desde UNE, perseguimos la participación abierta de los grupos de interés, en los procesos de elaboración de normas técnicas y en la participación en los comités internacionales. Asimismo, orientamos la gestión de la normalización a tangibles que ayuden a las organizaciones y a los grupos de interés, a ser más competitivos y a situarse en la línea de la sostenibilidad.

Mediante otros servicios como la formación, la cooperación internacional, la realización de ensayos y el servicio de información, intentamos ofrecer a nuestros clientes un catálogo completo de opciones en el ámbito de la evaluación de la conformidad de forma que se satisfagan sus necesidades y expectativas.

En definitiva, estamos totalmente comprometidos con nuestros miembros y clientes, buscamos permanentemente su satisfacción, atendiendo sus reclamaciones, sugerencias y oportunidades de mejora en los servicios que les prestamos, para dar respuesta a sus necesidades y expectativas.

Estamos convencidos que nada de lo anterior es posible sin una apuesta firme por el empleo estable y de calidad. Por ello, hemos establecido un marco favorable de relaciones laborales con sus empleados, basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la prevención del acoso y el respeto a la diversidad; promoviendo un entorno seguro y saludable, facilitando la comunicación con todo el equipo humano y prestando especial atención a los colectivos en riesgo de exclusión social.

Para ello nos comprometemos al cumplimiento de la legislación de aplicación para la puesta en marcha de este marco de relaciones laborales definido, así como otros requisitos que en materia de seguridad y salud puedan ser suscritos de forma voluntaria.

Potenciamos una cultura de respeto al entorno natural, poniendo en marcha medidas que contribuyan a reducir el impacto de nuestras actividades en el medio ambiente, asumiendo el compromiso de cumplir la legislación vigente en materia de medio ambiente y que aplique al desarrollo de nuestras actividades, así como otros requisitos ambientales que podamos suscribir de forma voluntaria.

Para alinearnos con estos compromisos anteriores, en materia de responsabilidad social:

- Promoveremos en cualquier actuación el alineamiento con los valores éticos y profesionales definidos en el Código Ético.
- Respetaremos los derechos humanos y, en especial, aquellos cuya conculcación degrada al colectivo de trabajadores, rechazando el trabajo infantil y el forzoso u obligado.
- Desarrollaremos prácticas responsables en la cadena de valor, estableciendo procesos de relación con los proveedores que sean transparentes, objetivos e imparciales.
- Cumpliremos con la legalidad vigente en los países en los que operemos, adoptando, de forma complementaria, normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal.
- Adoptaremos prácticas de Gobierno Corporativo basadas en la transparencia y la confianza.
- Protegeremos la transparencia y las reglas de libre

mercado, rechazando las prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de contribuciones con la finalidad de obtener ventajas empresariales, respetando en todo momento las reglas de la libre competencia en el seno de nuestras entidades.

- Promoveremos actuaciones socialmente responsables en las empresas en las que se disponga del control o de la capacidad de gestión.
- Además, impulsaremos vías de comunicación y diálogo con los diferentes colectivos relacionados con nuestras actividades, para alcanzar una sintonía entre los valores asociativos, empresariales y las expectativas sociales.
- Todos estos compromisos se difunden a todo el personal de la organización, y están a disposición de los grupos de interés.

4 Cómo avanzamos en los Diez Principios

■ 4.1 Derechos Humanos (Principios 1 y 2)



Principio 1 “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”

El Grupo UNE manifiesta su compromiso para cumplir con los Derechos Humanos reconocidos en la legislación nacional e internacional, así como con los principios en los que se basan el Pacto Mundial de Naciones Unidas, las normas sobre las Responsabilidades de las Empresas y otras Empresas Comerciales en la esfera de los Derechos Humanos de Naciones Unidas, las líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales, la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la Organización Internacional del Trabajo.

En relación a nuestro compromiso con los Derechos Humanos, ponemos el foco en nuestros **empleados, clientes, proveedores y colaboradores**, como grupos de interés prioritarios respecto a riesgos y oportunidades en esta materia. Hemos identificado los temas más relevantes en relación a cada uno de ellos y continuamos trabajando para avanzar en ellos.

Así mismo, como parte del compromiso, queremos también contribuir a una **sociedad** más justa, asumiendo la función de promover y difundir el respeto a los Derechos Humanos.

4.1.1 DERECHOS HUMANOS - EMPLEADOS

Respecto a **nuestros empleados**, y en cumplimiento del primer principio del Pacto Mundial relativo a los derechos humanos, identificamos como asuntos clave:

- La vinculación de nuestro equipo a los valores éticos y profesionales del Grupo UNE
- La comunicación interna
- La seguridad y la salud laboral
- La promoción de hábitos de vida saludables
- El derecho a la intimidad de nuestros profesionales

A) La vinculación de nuestro equipo a los valores del Grupo UNE. Queremos un equipo humano que comparta nuestros valores

- ◆ El 100 % de nuestro equipo humano está informado acerca de los valores y los principios por los que se rige la entidad
- ◆ El Código Ético del Grupo ha sido difundido al 100% de los empleados

En 2016 se puso en marcha el Proyecto **“AENOR valora”**, con el objetivo de desplegar nuestros valores en toda la organización. Se establecieron sesiones de trabajo con los siguientes objetivos:

- Profundizar en nuestra *cultura* - nuestra forma de ser y hacer que marca nuestro estilo y se convierte en una ventaja competitiva.
- Hacer partícipes a los profesionales de los valores definidos por la compañía.
- Crear embajadores de nuestros valores que apoyen el proceso de despliegue.

- Aterrizar los valores en comportamientos de nuestra organización y de nuestros profesionales.
- Obtener un slogan por valor que facilite su comprensión y repetición.

Todas estas sesiones de trabajo concluyeron con el “Decálogo de Comportamientos del profesional de AENOR”.

Continuando con este trabajo, en 2017 y ya separadas las entidades AENOR y UNE, se elaboró un curso sobre el “Código ético” para difusión a todos los empleados, incluyéndose un apartado específico sobre Valores.

♦ *El 78% de la plantilla ha realizado un curso de formación sobre el Código Ético y los Valores Corporativos.*

En el caso de **CEIS**, su Política de Gestión y su Manual de Gestión Integrado, contienen los principios de actuación y definen sus valores. Ambos documentos son accesibles en la intranet a todos los trabajadores de la organización.

El personal de nueva incorporación es informado a través de un [Manual de Bienvenida](#).

B) La comunicación interna Es para nosotros tema prioritario mantener y mejorar permanentemente los canales de comunicación interna y transparente hacia todas las personas que componen nuestro equipo

Para comunicar mensajes con carácter general a toda la plantilla de UNE y AENOR, se utiliza la intranet corporativa, en concreto haciendo uso de un apartado central en la página de inicio, que permite la publicación de un mensaje al que se le quiera dar la máxima visibilidad.

Ocasionalmente, se producen materiales físicos como folletos informativos o comunicados puntuales, con la finalidad de que la información llegue de una manera más directa.

Periódicamente se realizan recordatorios a toda la plantilla de la existencia de estas vías de comunicación.

Los empleados cuentan con diferentes vías de comunicación para hacer llegar a la Dirección Corporativa de Recursos Humanos sus comentarios, dudas y consultas. Se dispone de buzones electrónicos dirigidos a los diferentes departamentos para tratar cualquier cuestión relacionada con la seguridad y salud laboral de los empleados, la igualdad o cualquier asunto del ámbito de recursos humanos.

Una persona de la Dirección Corporativa de Recursos Humanos tiene asignada la función de revisar el buzón y redireccionar a quien puede dar la mejor respuesta, pero siempre dentro de las primeras 24 horas.

Asimismo, existe otro buzón electrónico y otro físico en la entrada del edificio de la Sede Central de UNE, ambos atendidos directamente por la Comisión de Responsabilidad Corporativa. A él pueden dirigirse los grupos de interés de la organización que deseen manifestar algún presunto incumplimiento, alguna sugerencia o recomendación en relación al Código Ético.

Otro objetivo previsto a futuro en AENOR es el “Meet Day”: los miembros del Comité de Dirección visitarán la red de Sedes de AENOR para informar de los resultados y estrategia de la Compañía. En esta misma línea, el CEO de AENOR viene celebrando desayunos con personal de la organización para acercarles la visión y estrategia de la Compañía.

En definitiva, tras la nueva organización, se está haciendo un esfuerzo importante por vincular al equipo humano a los objetivos de la compañía, mejorando los canales de comunicación interna y de transmisión de la información.

♦ *Las comunicaciones de los empleados de UNE y AENOR recibidas en los buzones de RRHH son respondidas en un plazo no superior a las 24 horas.*

En CEIS, dada la dimensión de la compañía y la actividad, se utiliza la Intranet y se fomenta la comunicación directa, sin existir un buzón de RRHH específico.

C) La Seguridad y Salud Laboral Para nuestra organización es prioritario garantizar un entorno seguro y promover un ambiente saludable

Desde el Área Corporativa de Recursos Humanos, se implementan y coordinan todas las actuaciones en materia de seguridad y salud, tanto en lo que se refiere a la definición de políticas y líneas de actuación, como al seguimiento de aspectos y de los objetivos de mejora que progresivamente nos vamos fijando.

El **sistema de gestión de prevención de riesgos laborales** del Grupo UNE se ha desarrollado de acuerdo con los requisitos del estándar OHSAS 18001:2007 y en cumplimiento de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y de los requerimientos del Capítulo III, Art. 14 del Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por el Real Decreto 39/1997.

El sistema de gestión contempla la integración de la prevención de riesgos laborales “en todo el conjunto de las actividades y decisiones, en los procesos técnicos, en la organización del trabajo, en las condiciones en que éste se preste y en los órganos de dirección incluyendo todos los niveles de la misma”.

Este sistema de gestión de la prevención se desarrolla a través de un **Servicio de Prevención Mancomunado** que agrupa a AENOR y UNE, donde este Servicio asume las siguientes modalidades preventivas: Seguridad en el trabajo, Ergonomía y psicología e Higiene Industrial.

Nuestros compromisos en esta materia quedan recogidos en la **Política Corporativa de Seguridad y Salud Laboral** (aplicable a todo el Grupo UNE):

Política Corporativa de Seguridad y Salud Laboral

AENOR Internacional (en adelante AENOR) desarrolla actividades en el campo de la evaluación de la conformidad (certificación, inspección y ensayos), en la difusión y venta de normas, libros y publicaciones, formación, desarrollo y venta de software y en la realización y validación de ensayos, en todos los sectores de actividad, contribuyendo a la mejora de la calidad y competitividad de las empresas.

Por su parte, la Asociación Española de Normalización (en adelante UNE) se dedica al desarrollo de la normalización en todos los sectores industriales y de servicios, y tiene como objetivo contribuir a la mejora de la calidad y la competitividad de las empresas.

Debido a su carácter asociativo, está constituido por entidades, personas físicas y jurídicas, públicas y privadas, que manifiestan su interés en el desarrollo de las actividades de normalización.

La naturaleza de las actividades de UNE y AENOR, contribuyen al desarrollo y bienestar de la sociedad, y deben contribuir del mismo modo, a garantizar la protección y bienestar de las personas que forman parte de ambas.

Los principios rectores en los que se basa la gestión de la seguridad y salud laboral son:

- Disponer de un sistema de gestión de seguridad que garantice la salud laboral y el bienestar de las personas que trabajan en nuestra organización, o en nuestro nombre.
- Enfocar la gestión preventiva hacia el objetivo de lograr “cero accidentes”.
- Integrar la actividad preventiva en nuestra organización y en todos sus centros de trabajo a nivel Nacional e Internacional, logrando la existencia de una cultura de prevención en todos ellos.
- Garantizar la mejora continua en la gestión de la Seguridad y Salud.
- Cumplimiento con todos y cada uno de los preceptos establecidos en la Legislación y Reglamentos, en materia de Seguridad y Salud Laboral.
- Seguir siempre los principios de la acción preventiva.
- Compromiso con la prevención de los daños y el deterioro de la salud, basados en los principios de la acción preventiva.

Esta Política de Seguridad y Salud Laboral está a disposición de todos aquellos que así lo requieran, a través de los canales descritos en el Manual de Prevención de Riesgos Laborales.

Comités de seguridad y salud:

AENOR: 20 Comités de Seguridad y Salud con 49 personas designadas, que representan al total de trabajadores de cada una de las sedes.

UNE: 1 Comité de Seguridad y Salud con 2 personas designadas, que representan al total de trabajadores de su único centro de trabajo.

CEIS: 1 Comité de Seguridad y Salud constituido por 2 delegados de prevención (plantilla inferior a 100 trabajadores) y 2 representantes de la empresa. Representan a la totalidad de la plantilla. Este Comité se reúne 4 veces al año.

Cada centro de trabajo tiene designada una **Comisión de Seguridad y Salud Laboral** con los siguientes objetivos:

- Identificar en reuniones periódicas las necesidades en materia de seguridad y salud laboral de los empleados.
- Conocer los requisitos legales existentes en cada momento en materia de seguridad y salud.
- Hacer un seguimiento de la implantación de las acciones derivadas del Plan de Seguridad y Salud y del cumplimiento de los objetivos del mismo.

A continuación, se facilitan indicadores relativos a la gestión de la seguridad y la salud, pero hay que tener en cuenta que los resultados no son comparables en el periodo 2016-2017, puesto que en 2016 las entidades UNE y AENOR todavía no estaban separadas.

Se ha llevado a cabo un importante esfuerzo de capacitación y reporte de estos indicadores y, de ahora en adelante, se analizarán los resultados de evolución buscando la mejora en el desempeño.



Indicadores de formación en Prevención de Riesgos Laborales en el periodo objeto de reporte:

Los datos de UNE y AENOR son comunes en 2016, por no haberse producido aún la separación de entidades.

UNE	2016	2017
% PLANTILLA QUE HA PASADO POR FORMACIÓN EN SSL	25,25%	13,27%
Nº TOTAL DE EMPLEADOS	590	108
Nº TOTAL DE HORAS	588	65
Nº HORAS EMPLEADO	0,99	0,57

AENOR	2016	2017
% PLANTILLA QUE HA PASADO POR FORMACIÓN EN SSL	25,25%	10,76%
Nº TOTAL DE EMPLEADOS	590	548
Nº TOTAL DE HORAS	588	1789
Nº HORAS EMPLEADO	0,99	3,26

CEIS	2016	2017
% PLANTILLA QUE HA PASADO POR FORMACIÓN EN SSL	22,00%	39,13%
Nº TOTAL DE EMPLEADOS	19	36
Nº TOTAL DE HORAS	93	260
Nº HORAS EMPLEADO	1,08	2,83



Durante el periodo objeto de informe, 2016-2017, se ha impartido la siguiente formación en materia de Seguridad y Salud Laboral:

UNE y AENOR:

- Master en PRL. Especialidad en Higiene Industrial, Ergonomía y Psicosociología.
- Plan de autoprotección y medidas de emergencia en Torre Sevilla.
- Planes de emergencia. Criterios de actuación personal designado y PA.
- Prevención de riesgos laborales en laboratorio.
- Prevención de riesgos laborales en el laboratorio microbiológico.
- Prevención de riesgos laborales en el laboratorio químico.
- Riesgos de enterotoxina estafilocócica.
- Seguridad y salud en oficinas. Formación inicial.
- Seguridad y salud específico. Formación de refresco.
- Seguridad y salud específico. Formación inicial.

CEIS:

- Reciclaje formativo en Riesgo Eléctrico.
- Reciclaje formativo en Riesgos en Laboratorios.
- Análisis, evaluación y diseño de medios de protección para la seguridad de máquinas.
- Taller práctico de selección y uso de equipos de protección individual.
- Riesgos y medidas preventivas en puestos de carretillas elevadoras.
- Operario industrial.

- Seguridad y Salud en oficinas.
- Riesgos y medidas preventivas en la manipulación manual de cargas.
- Curso de Extintores de Incendios.
- Curso de riesgos y medidas preventivas en puestos de operadores de carretillas elevadoras.

Indicadores relativos a la evaluación de riesgos laborales en puestos y centros de trabajo:

- *El 100% de los centros y puestos de trabajo en UNE, AENOR y CEIS han sido sometidos a evaluación del riesgo*

Para el periodo 2016 el porcentaje de centros y puestos de trabajo evaluados en AENOR fue del 43%. En 2017 se alcanzó el 100% en las tres entidades: UNE, AENOR y CEIS.

La evaluación de riesgos se realiza cada tres años a no ser que se presente una de las siguientes circunstancias:

- Compra de equipos de trabajo y sustancias químicas.
- Acondicionamiento de los lugares de trabajo.
- Cambio en las condiciones de trabajo.
- Con ocasión de haberse producido algún daño para la salud (accidente o enfermedad).

No se han identificado trabajadores con situación de riesgo.



Indicadores de accidentabilidad/siniestralidad en UNE Y AENOR:

Los datos de UNE y AENOR son comunes en 2016, por no haberse producido aún la separación de entidades.

UNE		2016	2017
TIPOS DE ACCIDENTE	CON BAJA	4	1
	SIN BAJA	13	0
TASA FRECUENCIA DE ACCIDENTES		5,02	10,33
TASA DE DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD		1354 días	147 días
TASA DE ABSENTISMO LABORAL		37,26%	11,98%

AENOR		2016	2017
TIPOS DE ACCIDENTE	CON BAJA	4	1
	SIN BAJA	13	10
TASA FRECUENCIA DE ACCIDENTES		5,02	7,37
TASA DE DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD		1354 días	930 días
TASA DE ABSENTISMO LABORAL		37,26%	12,22%

Las acciones que se llevan a cabo para mejorar los indicadores de seguridad y salud vienen determinadas por las planificaciones de acciones preventivas y por las acciones que derivan de los Comités de Seguridad y Salud de las diferentes Delegaciones de AENOR y de la Comisión de UNE. Por cada una de las delegaciones y evaluaciones de riesgos realizadas en el año 2017, se han finalizado el 89% de las 315 acciones planificadas en AENOR y el 99% de las 15 acciones planificadas en UNE.

Indicadores de accidentabilidad/siniestralidad en CEIS:

CEIS	2016	2017
TASA FRECUENCIA DE ACCIDENTES	29,02	27,13
TASA DE DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD (no profesional)	53	51
TASA DE ABSENTISMO LABORAL	5,04%	3,58%
POR A.T. y E.P.	0,17%	0,21%

Desde CEIS, con el fin de mejorar los indicadores y resultados de seguridad y salud se llevan a cabo acciones como las siguientes:

- Medidas técnicas para la protección y eliminación de riesgos: Mejora de la protección equipos y maquinaria de trabajo, dotación de medios para la protección (líneas de vida para trabajos en altura, polipastos, escalinatas de acceso, medios manipulación de cargas pesadas, etc.), eliminación de riesgos inherentes a la actividad, como sustitución de sustancias peligrosas en la realización de ensayo por otras de menor peligrosidad.
- Formación en riesgos laborales y en seguridad vial.
- Información a los trabajadores sobre riesgos laborales y las medidas de protección aplicables.

D) La promoción de hábitos de vida saludables

Como parte del compromiso de nuestro compromiso con los empleados, se desarrollan iniciativas enfocadas a lograr el bienestar de los integrantes de la plantilla. Éstas van más allá de lo establecido por la Ley en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Continuamos con la promoción de hábitos de vida saludables bajo la marca **AENOR Saludable**

Desde UNE y AENOR, se planificaron una serie de jornadas en el marco de AENOR Saludable, enfocadas a la alimentación y al descanso:

- La dieta mediterránea como modelo de alimentación saludable.
- La alimentación como aliada en la prevención de las enfermedades cardiovasculares.
- El sueño y sus fases. Los principales trastornos del sueño. Enfermedades que afectan al sueño. Higiene del sueño. Técnicas de relajación.

Se realizaron además dos jornadas con la colaboración de la AECC:

- Prevención contra el cáncer de colon
- Cáncer de mama y su prevención.

El objetivo de **AENOR Saludable** es promover y proteger la salud y el bienestar de los empleados de UNE y AENOR, alineándose con los objetivos definidos en el Plan de Acción Mundial de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

La programación de actividades de [AENOR Saludable](#), tiene como objetivo establecer las principales líneas de actuación, identificando medios y recursos necesarios, basándose en los puntos que define el esquema de Empresa Saludable:



Ambiente físico de trabajo

- Factores físicos, biológicos y ergonómicos en el lugar de trabajo.
 - *Jornada sobre factores ergonómicos en el lugar de trabajo (Ergonomía postural en el lugar de trabajo).*
- Factores mecánicos, conducción y de energía.

Recursos de la salud.

El programa anual contempla las siguientes acciones en el ámbito de la Salud Laboral:

- Alimentación.
 - *Campaña informativa sobre la Pirámide de la dieta mediterránea.*
 - *Jornada formativa sobre como planificar los menús semanales para preparar una dieta saludable. Aprender recetas para llevar al trabajo platos sanos.*
- Consumo de sustancias nocivas (tabaco, alcohol, etc.)
 - *Campañas para concienciarse de mal hábito del consumo de sustancias nocivas, en colaboración con AECC.*
- *Alteraciones del descanso.*

Hay que mencionar también, como parte de las acciones del programa AENORSaludable, que [nuestra sede central se ha convertido en 2017 en un edificio cardioprotegido](#), que dispone de los elementos necesarios para asistir a una persona en los primeros minutos tras una parada cardíaca. El Servicio de Seguridad y Salud Laboral ha implantado un desfibrilador DOC (Desfibrilador Operacional Conectado) con el objetivo de proteger la salud de los empleados y de aquellas personas que acceden al edificio.

Desde CEIS, si bien no se ha implantado de manera formalizada el Modelo de Empresa Saludable, también se han puesto en marcha iniciativas como las siguientes:

- Fomento del deporte, mediante la organización de un campeonato anual de pádel entre los trabajadores y acuerdo de precios reducidos en el alquiler de pistas durante todo el año en beneficio de la plantilla.
- Ampliación de algunos parámetros que no son obligatorios en las analíticas realizadas en Vigilancia de la Salud, para proporcionar mayor información a los trabajadores sobre su estado de salud.
- Establecimiento de un Servicio de Fisioterapeuta en las instalaciones de CEIS para uso de los trabajadores que lo necesiten.
- Aumento de comida tipo saludable, en la máquina de snack de las instalaciones de CEIS.
- Espacios habilitados para aparcar bicicletas y fomentar una movilidad sostenible y saludable.

Seguiremos desde UNE, AENOR Y CEIS promoviendo iniciativas enfocadas a los hábitos saludables hacia nuestros empleados.

E) El derecho a la intimidad de nuestros profesionales

Tal y como se recoge en nuestro Código Ético, nuestras entidades respetan el derecho a la intimidad de sus profesionales, en todos los ámbitos y en especial en lo que se refiere a sus [datos de carácter personal, médicos, ideológicos y económicos](#).

Nuestra organización se compromete a no divulgar datos de carácter personal de sus profesionales salvo consentimiento expreso de los interesados y salvo los casos de obligación legal o cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas. En ningún caso serán tratados los datos de carácter personal de sus profesionales para fines distintos de los legal o contractualmente previstos.

Aquellos de nuestros profesionales que por su actividad accedan a datos personales de otros profesionales del Grupo, se obligan por escrito a mantener una estricta confidencialidad de tales datos.

En 2016 se adaptó toda nuestra documentación y procesos para dar respuesta a los cambios derivados de la nueva legislación en esta materia, y así continuará aplicando todos los mecanismos desarrollados para dar cumplimiento a lo establecido en la LOPD y normativa derivada.

- ◆ *No se han producido hasta la fecha incidentes ni apertura de expedientes en relación a casos de vulneración de la intimidad de nuestros empleados.*

4.1.2 DERECHOS HUMANOS - CLIENTES

Respecto a **nuestros clientes**, identificamos como asuntos clave:

- ◆ a) *La satisfacción con nuestros clientes*
- ◆ b) *La comunicación y la transparencia hacia ellos*
- ◆ c) *Su privacidad y su derecho a la intimidad*
- ◆ d) *La resolución de incidencias*

AENOR desarrolla procesos de evaluación de la conformidad alineados con criterios de innovación y sostenibilidad orientados a las necesidades de sus clientes.

UNE y AENOR tienen implantado un **Sistema de Gestión de la Calidad** para sus actividades de normalización y evaluación de la conformidad.

En el caso de las actividades de evaluación de la conformidad el sistema de gestión de la calidad sigue los requisitos definidos en las normas de UNE-EN ISO/IEC 17021, UNE-EN ISO/IEC 17065, UNE-EN ISO/IEC 17020 y UNE-EN ISO/IEC 17025.

Existe una **Política de Calidad**, así como una **Política de Imparcialidad** como parte del propio sistema de gestión de la calidad. La política de imparcialidad tiene su reflejo en la Declaración de Imparcialidad que cada año se somete a aprobación del Comité de Imparcialidad y se encuentra a disposición pública a través de la página web de AENOR.

El sistema de gestión de calidad de AENOR es evaluado desde su concesión por los Organismos de Acreditación, los cuales acreditan y reconocen:

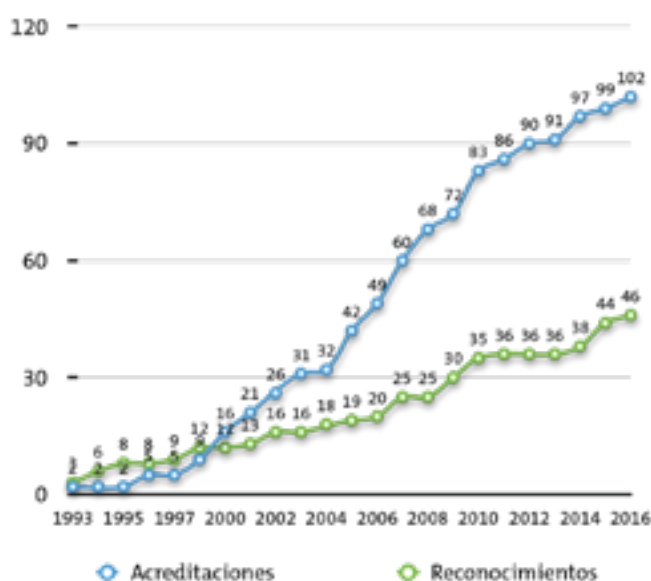
- ◆ **la independencia**
- ◆ **la imparcialidad**
- ◆ **la competencia técnica**

- ◆ *AENOR dispone de más de un centenar de acreditaciones y reconocimientos, como reflejo del fuerte compromiso que siempre hemos tenido con nuestros clientes.*

El número de acreditaciones y reconocimientos de AENOR continúa creciendo. AENOR pone a disposición de todas las partes interesadas sus ACREDITACIONES y reconocimientos para las actividades de certificación, verificación, inspección y ensayo.

Diciembre 2017

Acreditaciones	105
Reconocimientos	48



En 2017, AENOR fue la primera entidad en obtener acreditaciones como la del [Esquema Nacional de Seguridad para sistemas de información de administraciones públicas](#) o la de certificación de [Proveedores de Servicios Electrónicos de Confianza](#), ambas concedidas por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).

✦ *En 2017, hemos pasado por 291 jornadas de auditoría anuales, entre las auditorías internas y las realizadas por evaluadores externos expertos en las distintas materias y esquemas acreditados*

N.º Jornadas Auditoría 2017

AE			AI	TOTAL GENERAL
ED	OFI	VA	OFI	
1	151	42	97	
194			97	291

El resultado satisfactorio de estas auditorías nos permite, por un lado, demostrar cumplimiento con los estándares correspondientes y mantener nuestras acreditaciones, y por otro, identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos lo cual redundará en la satisfacción de nuestros diferentes grupos de interés.

Complementariamente a las auditorías externas, la Dirección de Calidad, desarrolla procesos internos de auditoría de nuestros sistemas de gestión, apoyada en algunos casos por personas de otras direcciones para asegurar la competencia técnica e imparcialidad del equipo auditor.

Por su parte, [CEIS](#) está reconocido como laboratorio de competencia técnica acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación ENAC con las acreditaciones nº 1/LE 149 y 1/LE990, para un ámbito de actuación de más de 500 normas acreditadas, que abarcan la práctica totalidad de los ensayos realizados.

El número de ACREDITACIONES de [CEIS](#) aumenta año a año, pasando de un total de 540 en 2016, a 556 acreditaciones a cierre de 2017.

Hitos a destacar en la actividad de CEIS, enfocados a incrementar el alcance de sus servicios y el compromiso hacia importantes clientes, reforzando además su presencia en distintos países:

Año 2016:

Sector eléctrico

- Reconocimiento por parte de la entidad holandesa DEKRA CERTIFICATION B.V, como laboratorio de ensayo dentro de su esquema de certificación para diferentes tipos de cables de energía y de fibra óptica.

Rendimiento energético

- Ampliación del alcance de la acreditación para las normas SASO utilizadas en Arabia Saudí para el etiquetado energético de los equipos de aire acondicionado.
- Reconocimiento por parte de la entidad alemana DIN CERTCO como laboratorio de ensayo dentro de su esquema de certificación para bombas de calor.
- Por otro lado, los organismos de certificación DIN CERTCO (Alemania) y SP (Suecia) reconocen los ensayos de CEIS para la marca HEAT PUMP KEYMARK SCHEME.
- Ampliación de la acreditación ENAC para los ensayos realizados conforme a la norma UNE EN 303-5: "Calderas especiales para combustibles sólidos de carga manual y automática y potencia útil nominal hasta 500 kW.

Tubería Plástica

- Ampliación de capacidades del ensayo de presión interna conforme a UNE-EN ISO 1167.
- Reconocimiento por parte de la entidad SABS (South African Bureau of Standards) como laboratorio de ensayo para la evaluación de diferentes tipos de tubería plástica.

Año 2017:

Sector eléctrico

- Ampliación del alcance de acreditación técnica en el campo del análisis de aceites dieléctricos según la norma UNE EN 60567:2011, incluyendo el método de desgasificación del aceite por espacio en cabeza.
- Lanzamiento del proyecto Roads as Energetics Crops (REC), en su segunda etapa, desarrollado en colaboración con REPSOL.

Tubería plástica

- CEIS cooperó estrechamente con uno de los más importantes fabricantes del sector, facilitando las pruebas y ensayos requeridos para la caracterización

del material y para la determinación de los correspondientes requerimientos de aptitud a la función, de Accesorios de PVC orientado.

- Mayor penetración de **CEIS** en el mercado sudafricano.
- Ampliación de las capacidades del laboratorio con la puesta en servicio de un nuevo equipo para la determinación de la resistencia de los sistemas tubo-accesorio frente a los ciclos de temperatura.

Rendimiento Energético

- Inicio de los ensayos a carga parcial para equipos de aire acondicionado incluidos en los programas AC2 y VRF, tal como establece la norma EN 14285 utilizada para dar conformidad de los citados equipos con las directivas de eco-etiquetado y de eco-diseño correspondientes.
- El reconocimiento otorgado por el organismo inglés BRE, como laboratorio de referencia en el esquema de certificación de la KEYMARK para bombas de calor.
- El reconocimiento como laboratorio de ensayo reconocido en los esquemas de certificación Flamme Verte, específicos para estufas y equipos que consumen biocombustible sólido, de gran aceptación en Francia.
- Desarrollo del método de ensayo descrito en la norma EN ISO 9614-1, sobre la determinación de los niveles de potencia acústica de las fuentes de ruido a partir de la intensidad del sonido.
- Proyecto ACVRF: La ampliación de la capacidad del área de eficiencia energética mediante la construcción y equipamiento de un nuevo laboratorio, supuso, sin duda alguna, el más importante reto abordado a lo largo del año, por los importantes compromisos adquiridos con los clientes tras su puesta en servicio. Concebido para ensayar equipos de aire acondicionado de hasta 100kW de potencia térmica.

Durante el periodo 2016, **CEIS** se ha sometido respectivamente a 16 y 22 jornadas de auditoría por evaluadores externos (incluyendo auditorías de acreditación, certificación y clientes).

El control y seguimiento a partir de auditorías internas también se incrementa, pasando de 14 a 29 jornadas respectivamente en 2016 y 2017.

Las No conformidades y observaciones derivadas de estos procesos internos, permiten a **AENOR** y **CEIS** identificar las áreas de mejora en las que debemos seguir avanzando, a través de las acciones previstas para la resolución de no conformidades detectadas.

a) La satisfacción de nuestros clientes

✦ *El nivel de satisfacción global de nuestros clientes aumenta cada año: según los datos recogidos a través de las encuestas, mantenemos una tendencia ascendente en la satisfacción de nuestros clientes desde el año 2012.*

AENOR realiza periódicamente un estudio del grado de satisfacción de clientes de las actividades de evaluación de la conformidad, el cual persigue los siguientes objetivos:

- Conocer el grado de satisfacción con respecto a las dimensiones del servicio.
- Determinar el grado de importancia que el usuario otorga a las diferentes dimensiones que componen el servicio, y su incidencia en la satisfacción global.

Las dimensiones del servicio, previamente definidas, recogen aspectos relativos al: proceso comercial, proceso de evaluación y auditoría, aspectos administrativos asociados y relación calidad-precio.

Adicionalmente, se realizan diversos análisis relacionados con diferentes segmentaciones del mercado.

El ámbito del estudio es nacional e internacional. El universo de datos está compuesto por empresas pertenecientes a todos los sectores industriales y de servicios, que cuenten con una certificación de sus sistemas de gestión emitidos por **AENOR**.

El modelo distingue dos órdenes conceptuales diferentes:

- La calidad percibida: Son los atributos a los que se referencia al cliente para evaluar la experiencia del servicio recibido.
- La satisfacción: La fuerza o impacto que un concepto determinado tiene sobre la satisfacción del individuo, manifestada por el mismo.

AENOR ha mantenido e incluso incrementado la satisfacción global de sus clientes en los servicios de evaluación de la conformidad:

Año 2015: 8,18 - Año 2016: 8,27 - Año 2017: 8,41

Se aprecia un nivel de satisfacción global con **AENOR** muy positivo, superando los 8 puntos sobre 10 y siendo los aspectos que mayores índices de satisfacción obtienen, los relacionados con las personas implicadas en los procesos y su competencia técnica.

La relación calidad - precio del proceso de certificación, aspecto relacionado directamente con el servicio, es el que reporta un menor índice de satisfacción medio a los usuarios.

El aspecto mejor valorado por los usuarios con respecto a la oferta es la atención del personal.

Los Aspectos Administrativos alcanzan también un nivel de satisfacción y el aspecto *documentación recibida* es el mejor valorado.

La utilidad de los servicios on line, que **AENOR** ofrece gratuitamente a sus clientes www.aenor.com, y www.aenornet.es son los que menores niveles de satisfacción reportan a los usuarios.

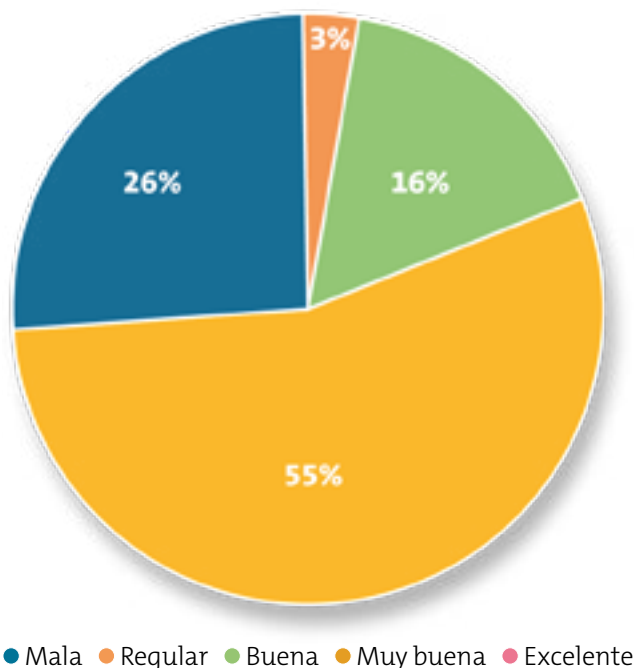
En el caso de **CEIS**, se aplican sistemáticamente procesos orientados a la determinación de la satisfacción del cliente con los servicios contratados y con la organización en general. Los resultados obtenidos históricamente, nos han permitido confirmar un alto nivel de satisfacción de nuestros clientes y la identificación de aspectos a mejorar, para los que en cada momento se han emprendido las acciones de mejora necesarias.

Como resultado de los procesos de medida de la satisfacción de clientes de **CEIS**:

- Los clientes mantienen altos niveles de fidelidad que se confirman con los años.
- El 99% de nuestros clientes está satisfecho con la calidad de los servicios prestados.
- El 92% de nuestros clientes manifiesta que cumplimos nuestros compromisos
- Los clientes declaran altos niveles de satisfacción

con los distintos aspectos del servicio, no obstante, como aspecto susceptible de mejora se identifica la relación calidad-precio.

Valoración global del servicio



b) La comunicación y la transparencia hacia nuestros clientes

En el Grupo UNE disponemos de canales de comunicación tales como web y RRSS que facilitan la difusión de nuestras actividades y ayudan a nuestros clientes a conocer mejor el valor de los servicios prestados.

Participamos en publicaciones especializadas en los sectores de actividad con una gran acogida entre las mismas, lo que nos permite compartir nuestro alto grado de especialización en las actividades que llevamos a cabo.

En las relaciones precontractuales o contractuales con nuestros clientes, se propicia la transparencia y se informa lealmente de las distintas alternativas existentes, en especial, en lo referido a servicios, productos y tarifas.

Todos los clientes reciben un trato imparcial y objetivo respecto a los demás, adecuándose en todo momento el comportamiento de sus profesionales a lo establecido en nuestro Código Ético.

Por su parte, **CEIS** se ha dotado también de recursos organizativos específicos, constituyendo el “Área de Gestión de Cliente”, orientado a gestionar los procesos aprobados en relación a la comunicación y transparencia con el cliente.

Esta área es el principal responsable de integrar la Voz del Cliente en la organización, teniendo en cuenta sus necesidades desde la solicitud de información hasta las actividades posteriores a la entrega de nuestros servicios.

Tal y como requieren las normas de referencia que rigen nuestros Sistemas de Gestión y los sólidos compromisos aprobados por la Alta Dirección, la comunicación con el cliente se regula siempre desde el axioma transparencia, presente en todas las conversaciones y registros generados por el sistema, estableciendo canales adecuados que permitan trazar adecuadamente las comunicaciones con nuestros clientes, el servicio prestado y las actividades posteriores a la entrega y finalización del servicio.

c) La privacidad y el derecho a la intimidad de nuestros clientes

Tal y como se recoge en nuestro Código Ético, es responsabilidad de nuestra organización y de todos sus profesionales, guardar y hacer guardar con todos los medios de seguridad disponibles y aplicar los procedimientos establecidos para proteger la información reservada y confidencial registrada en soporte físico o electrónico, frente a cualquier riesgo interno o externo de acceso no consentido, manipulación o destrucción, tanto intencionada como accidental.

El Grupo UNE garantiza la confidencialidad de los datos de sus miembros y clientes, comprometiéndose a no revelarlos a terceros, salvo consentimiento previo de los mismos o por obligación legal o en cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas.

La captación, utilización y tratamiento de los datos de carácter personal de los miembros y clientes se realiza de forma que se garantice el derecho a su intimidad y el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

✦ *No se han producido hasta la fecha incidentes ni apertura de expedientes en relación a casos de vulneración de la privacidad y el derecho a la intimidad de terceros*

d) La resolución de incidencias

En la Dirección de Calidad de **AENOR** se reciben todas las reclamaciones de clientes, las cuales generalmente tienen su origen en el servicio prestado como organismo de evaluación de la conformidad. Éstas son gestionadas internamente, tanto para su resolución inmediata como para el análisis y resolución de causas que dieron lugar a su aparición.

En función del tipo de incidencia, **AENOR** contacta con el cliente para asegurar que, por un lado, entendemos correctamente el motivo de la reclamación, y por otro, conocer si existe alguna necesidad o expectativa no indicada que nos ayude a mejorar la prestación del servicio y a integrar esas cuestiones en nuestro sistema de gestión.

En lo que respecta a **CEIS**, todas las incidencias o reclamaciones recibidas son registradas en el espacio “Portal de la Mejora”, al objeto de gestionar su análisis, procedencia y toma de acciones reparadoras y correctivas por el personal afectado en cada caso. Finalmente, una vez aportada la solución al cliente, la Dirección de Calidad confirma su nivel de satisfacción con la gestión de la incidencia.

✦ *Continuamos reduciendo el número de incidencias, así como mejorando los plazos de resolución y los niveles de satisfacción de los clientes con las soluciones aportadas.*

4.1.3 DERECHOS HUMANOS - SOCIEDAD

Con respecto a la sociedad, **a través del desarrollo de normas técnicas, certificaciones y verificaciones, el Grupo UNE contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios, ayudando de esta forma a las organizaciones a generar mayor confianza en sus grupos de interés.**

✦ *Apoyando organizaciones más competitivas, impulsamos el bienestar de la sociedad.*

UNE:

Actividad de normalización relacionada con nuestro compromiso con los Derechos Humanos

Como entidad legalmente responsable de la normalización en España, pone a disposición del tejido económico un catálogo de normas con soluciones eficaces que abarcan un gran número de campos de actuación y sectores de actividad, muchas de las cuales promueven de una manera directa el respeto a los Derechos Humanos, abordando sectores y necesidades específicas.

Destacamos la labor de UNE en los siguientes campos, que incide directamente en la defensa de los Derechos Humanos de la sociedad en general y de diferentes colectivos en particular:

4.1.4 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Como indica la Declaración Universal de Derechos Humanos en su artículo 23, primer punto:

“Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.”

Desde UNE se ha estado trabajando en el desarrollo de la norma internacional **ISO 45001 “Occupational health and safety management systems. Requirements with guidance for use”**. Las organizaciones son responsables de la seguridad y salud de sus trabajadores, tanto de salud física como mental, cuando desempeñan las tareas que les tienen designadas. La elaboración de la norma ISO 45001 tiene como objeto ayudar a la organización a mejorar la seguridad y la salud en el trabajo.

Durante los años 2016 y 2017 UNE ha estado presente en el desarrollo de la norma, pudiéndose destacar:

- La participación de UNE como miembro español de ISO en todo el proceso de redacción de la norma, acreditando a expertos españoles para asistir a las reuniones y enviando comentarios en todas las fases de votación.
- La responsabilidad de UNE para poder tener una versión oficial en español de la ISO 45001, asumiendo las tareas de Secretaría del grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF) del Comité Técnico ISO/PC 283 “Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo”.

Desde UNE se colabora con el Principio 1 sobre Derechos Humanos del Pacto Mundial, promocionando condiciones de trabajo seguras y saludables, a través del CTN 81 “Seguridad y salud en el trabajo”, que tiene el siguiente campo de actividad:

Normalización de:

- Los equipos de protección personal y colectiva en el trabajo;
- Los medios de seguridad a incorporar en las máquinas, así como los necesarios a incorporar en el entorno al puesto de trabajo;
- Los aparatos y dispositivos para controlar los contaminantes en el ambiente laboral, así como la determinación de las concentraciones de éstos;
- Los principios ergonómicos, las medidas antropométricas y demás factores relacionados con la adaptación hombre-máquina-hombre;
- Los medios generales de prevención y de protección que puedan afectar a la seguridad del trabajador y al medio en el que se desenvuelve, en sus aspectos de terminología, exigencias de seguridad y de aptitud a la función, las instrucciones de uso mantenimiento, dimensiones, los métodos de ensayo, la clasificación y el marcado.”

El Comité trabaja en los siguientes campos, estructurados en Subcomités:

- SC 1 “Medios de producción individual”
- SC 2 “Medios de protección colectiva”
- SC 3 “Seguridad de las máquinas”
- SC 4 “Evaluación y riesgos por agentes químicos”
- SC 5 “Ergonomía y psicología”
- SC 6 “Vibraciones y choques mecánicos”

Cabe destacar la implicación y colaboración entre UNE y el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT), existiendo en los años 2016 y 2017 un Convenio de Colaboración entre ambas entidades para apoyar las actividades de normalización en este campo y por el que el INSSBT desempeña la secretaría del CTN 81.

🌟 Durante los años 2016 y 2017 el CTN 81 - “Seguridad y salud en el trabajo”, ha publicado 24 normas, siendo 3 relativas a los equipos de protección, 6 relativas a la exposición al ambiente de trabajo y 15 relativas a la seguridad de las máquinas.

• ACCESIBILIDAD

✿ *Las personas con discapacidad son un grupo de interés destacado para UNE*

UNE tiene un estrecho contacto con la [Fundación ONCE](#) como representante principal de las personas con discapacidad, que se concreta en un Convenio Marco de colaboración y en la realización de proyectos de normalización innovadores liderados por Fundación ONCE.

UNE también tiene una permanente comunicación con el [CEAPAT, el Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas](#), del IMSERSO, así como con el amplio tejido asociativo nacional de personas con discapacidad.

UNE participa en el Consejo Asesor de Accesibilidad de la Fundación ONCE y en la Subcomisión de Accesibilidad Cognitiva de [CERMI \(Comité Español de Representantes de personas con discapacidad\)](#)

En 2016 se creó un grupo de trabajo internacional sobre Turismo Accesible (WG 14) en el seno del comité internacional ISO/TC 228 “Turismo y Servicios relacionados”. Dicha iniciativa fue promovida por la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la fundación ONCE con el apoyo de UNE, quien desempeña las funciones de Secretaría de dicho grupo, así como del comité plenario ISO/TC 228 “Turismo y servicios relacionados”, desde su creación.

El WG 14 está trabajando en la elaboración del proyecto de Norma [ISO/CD 21902 “Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Recomendaciones y requisitos”](#), que aspira a convertirse en una herramienta única, global y flexible que proporciona pautas a todos los prestadores turísticos que participan en la cadena de valor del turismo accesible, para ofrecer productos y servicios accesibles para todos.

El seguimiento nacional de este proyecto se realiza en el CTN 170/ GT5 “Turismo accesible”, un grupo de trabajo creado en 2016 y secretariado por UNE, donde se consensuan las contribuciones españolas al proyecto ISO.

En 2016 se inicia el proyecto de norma [UNE 153101 EX Lectura fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos](#).

La Fundación ONCE propuso a UNE la creación de un grupo de Trabajo para abordar la elaboración de un documento normativo sobre lectura fácil, debido a la necesidad existente de avanzar en la concreción y consenso de criterios que, en materia de accesibilidad, permitirían dar respuesta a las dificultades que las personas con discapacidad cognitiva se encuentran en su vida cotidiana. De este modo, se concretó el propósito de elaborar un documento normativo sobre lectura fácil, que tendría el objetivo de favorecer la igualdad de oportunidades mediante la compresión de los documentos, claves para el desarrollo natural de actividades de la vida diaria. Para el desarrollo del proyecto, se creó en 2017 el grupo de Trabajo CTN 153/GT 1, “Lectura fácil”. Este documento, primer documento normativo en este campo a nivel internacional, incluye requisitos de validación de los textos por un equipo de validadores, y se ha propuesto como base a un nuevo proyecto internacional de lectura fácil en el campo TIC.

Entre 2015 y 2017 transcurre la elaboración de la Norma [UNE-EN ISO 9999:2017 “Productos de apoyo para personas con discapacidad. Clasificación y terminología. \(ISO 9999:2016\)”](#).

Esta norma internacional establece una clasificación y la terminología de productos de apoyo para personas con discapacidad. Estos productos facilitan la vida y la autonomía de las personas con discapacidad en su día a día, especialmente fuera de los establecimientos sanitarios, cuando no cuentan con asistencia continuada y profesional.

La futura norma [PNE 158401 “Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia. Requisitos”](#), establece los requisitos de calidad y el nivel de prestación mínimos que debe cumplir un servicio de teleasistencia tanto público como privado, en sus modalidades básica y avanzada, así como a la prestación dentro o fuera del domicilio.

• CIUDADES INTELIGENTES

Una ciudad o comunidad inteligente necesariamente es una ciudad accesible. Por este motivo, el CTN 178 “Ciudades Inteligentes”, bajo el impulso de la SESIAD (actual Secretaría de Estado para el Avance Digital), desarrolló en 2017 la Norma [UNE 178105:2017 “Accesibilidad Uni-](#)

versal en las Ciudades Inteligentes”, bajo el liderazgo del CEAPAT. Esta norma contribuye a determinar y establecer unos indicadores/criterios normalizados que permitan valorar si una ciudad o comunidad inteligente es accesible y en qué medida lo es, siendo un eficaz instrumento para establecer, implementar, mantener y mejorar los requisitos de accesibilidad universal de una ciudad o comunidad inteligente utilizando la tecnología como un instrumento importante de apoyo, esencia del concepto de la ciudad inteligente.

Asimismo, en 2016 se publicó la Norma [UNE 178501:2016 “Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos”](#), que contempla la accesibilidad como uno de los ejes principales a considerar.

- Durante los años 2016 y 2017, UNE ha desarrollado en colaboración con la Fundación ONCE, varios proyectos enfocados a facilitar la vida y la autonomía de las personas con discapacidad: pautas para un turismo accesible, lectura fácil y requisitos para el servicio de teleasistencia.



• ACCESIBILIDAD DEL ENTORNO CONSTRUIDO [CEN-CENELEC JTC 11 \(M/420\)](#)

En octubre de 2016 tuvo lugar la primera reunión del CEN-CENELEC JWG 6, “Accesibilidad en el entorno construido”, que posteriormente evolucionó a CEN-CENELEC JTC 11. Este órgano técnico, presidido por D. Jesús Hernández Galán (Fundación ONCE) y secretariado por UNE, responde al Mandato de normalización M/420 de la Comisión Europea. Su principal

fin es el desarrollo de la [primera norma europea de accesibilidad del entorno construido](#), que ayudará a fijar requisitos mínimos comunes, reforzando las políticas públicas europeas de accesibilidad y participación de las personas con discapacidad. El proyecto de norma que dará respuesta a esta necesidad es el prEN 17210, “Accesibilidad del entorno construido. Requisitos funcionales”, y será complementado por el Informe Técnico WI JT011002, “Accesibilidad del entorno construido. Criterios prestaciones técnicos y especificaciones”, así como por un documento relativo a la evaluación de la conformidad. Tanto el prEN 17210 como el WI JT011002 fueron dados de alta formalmente como proyectos de CEN-CENELEC en 2017, si bien sus trabajos se iniciaron a mediados de 2016.

[ISO/TC 59/SC 16](#)

A mediados de 2016 se iniciaron los trabajos de revisión de la Norma ISO 21542:2011, “Edificación. Accesibilidad del entorno construido”. Esta fue la primera norma internacional de accesibilidad del entorno construido, y es la base del proyecto europeo relativo a este campo. Bajo secretaría de UNE, esta revisión pone especial énfasis en actualizar el documento y en [mejorar la accesibilidad de la evacuación de las personas con discapacidad en caso de evacuación de emergencia](#). Actualmente este es el documento de referencia empleado internacionalmente.

• ACCESIBILIDAD TIC

[CEN-CENELEC-ETSI JWG eAccessibility \(M/554 y M/376\)](#)

Fruto del trabajo realizado por los tres organismos europeos de normalización, CEN, CENELEC y ETSI, y con el impulso de la Comisión Europea, en 2017 se iniciaron los trabajos de la nueva versión v.2.1.2 de la Norma EN 301549, “Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC”. Este documento, realizado en base a los mandatos M/376 y M/554 de la Comisión Europea, será de especial relevancia para el sector, dado que dará presunción de conformidad a los requisitos esenciales de la Directiva de Accesibilidad Web (WAD), transpuesta en España mediante el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre [accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público](#). A tal efecto, se han especificado los requisitos aplicables a las aplicaciones móviles, que están cubiertas por la Directiva, y se han actualizado los

criterios de éxito a las recientemente aprobadas WCAG 2.1, asegurando además una numeración correlativa con estas. Asimismo, abre la posibilidad de mejorar la accesibilidad mediante la inclusión de un anexo informativo que recoge los criterios de éxito AAA.

UNE publicó en 2017 la Norma [UNE 71362 Calidad de los materiales educativos digitales](#) que proporciona un modelo y herramienta para evaluar la calidad de los materiales educativos digitales creados y utilizados en los entornos de enseñanza y aprendizaje electrónicos, y que [incluye requisitos de accesibilidad destinados a contemplar las necesidades de las personas con discapacidad](#), no solo para tener en cuenta las necesidades específicas de estas personas, sino también porque un material accesible reduce el esfuerzo de recepción, comprensión y asimilación para todos.

Así mismo, UNE hace el seguimiento del Comité Internacional IEC SyC AAL, Active Assisted Living que aborda conceptos, productos, servicios y sistemas que combinan tecnologías y entorno social. El objetivo es desarrollar estándares que permitan mejorar la calidad de vida de todas las personas para que en la medida de lo posible puedan vivir una vida activa e independiente, estar en forma y con buena salud y estar conectados socialmente.

• ACCESIBILIDAD AL PATRIMONIO

CTN 41/SC 7/GT 1

A lo largo de 2016 y 2017, el grupo de Trabajo CTN 41/SC 7/GT 1 “Accesibilidad al patrimonio cultural inmueble”, impulsado por el CEAPAT, desarrolló las etapas finales del Informe UNE 41231 IN, con el fin de facilitar la accesibilidad al patrimonio cultural inmueble respetando sus valores. Este documento presenta una serie de criterios arquitectónicos y de construcción, teniendo en cuenta que la accesibilidad, por lo general, no se alcanza si estos no se complementan con medidas relativas al uso, la gestión, la organización, la sensibilización, las herramientas TIC, etc. Es una herramienta de trabajo para los distintos agentes implicados: conservadores y restauradores de patrimonio, proyectistas, constructores, administraciones públicas, gestores, etc., de modo que se garantice el acceso de las personas con discapacidad a nuestro rico Patrimonio.

• INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES

PROYECTOS PROEIPAH y PROGRESSIVE

☀ *UNE trabaja activamente por la consideración de las personas mayores como partes activas y necesarias de nuestra sociedad, y en este sentido ha participado en dos proyectos de innovación bajo el horizonte 2020 de la Comisión Europea: PROEIPAH y PROGRESSIVE.*

A lo largo de 2016 y 2017 en estos consorcios, además de participar en la elaboración de herramientas de soporte al envejecimiento activo, ha organizado dos eventos masivos en la sede de CEN y CENELEC, en Bruselas, con el fin de hacer consciente a la comunidad normalizadora e investigadora de la necesidad de considerar las necesidades de las personas mayores como usuarios finales y de mejorar su participación en los procesos de redacción de las normas que les afectan.

• ACCESO A LA ELECTRICIDAD PARA EL DESARROLLO INCLUSIVO DE TODAS LAS COMUNIDADES

Desde principios de 2017, UNE hace seguimiento del Comité Internacional de IEC SyC LVDC, [Corriente continua de baja tensión y corriente continua de baja tensión para el acceso a la electricidad](#), uno de cuyos principales objetivos es potenciar el desarrollo urgente de estándares para el acceso a la electricidad que permita el desarrollo inclusivo de todas las comunidades.

En las [economías desarrolladas](#), el uso de LVDC ayudará a mejorar la eficiencia energética y a reducir la huella de carbono a la vez que garantizará una excelente calidad de la energía.

En los [países en desarrollo](#), permitirá el uso directo de la energía generada por un panel solar, una pequeña turbina eólica o una micro-hidráulica, incluso en lugares remotos. [Esta tecnología acelerará el acceso a la electricidad para los 1,2 billones de personas en todo el mundo que aún no tienen ninguno.](#)

• SERVICIOS SANITARIOS

El trasplante hepático ha supuesto un cambio considerable en el tratamiento de las enfermedades del hígado y una mejora en la supervivencia y en la calidad de vida de los pacientes con hepatopatías graves consideradas terminales.

El procedimiento que se propone en la Norma [UNE 179008:2016](#) “Sistemas de gestión de la calidad para las unidades de trasplante hepático” aporta coordinación del trabajo en equipo de este complejo proceso en el que participan diferentes profesionales sanitarios que es fundamental para el éxito del mismo. El sistema de gestión propuesto por esta norma abarca desde la inclusión en la lista de espera del candidato a trasplante hepático, hasta su seguimiento postoperatorio, ya sea en unidades de hospitalización o ambulatorio y tratamiento de las complicaciones a largo plazo.

De manera general, los [sistemas de gestión](#) ayudan a las organizaciones a ser más eficientes y alcanzar niveles de exigencia superiores ya sea en la provisión de servicios o el suministro de sus productos, lo que repercute positivamente entre sus clientes o destinatarios. Los documentos que se mencionan a continuación, son aplicables a organizaciones del ámbito sanitario, el primero es genérico y el segundo específico para las unidades de nutrición clínica y dietética en adultos.

- [UNE-EN 15224:2017](#) “Sistemas de gestión de la calidad. Aplicación de la Norma EN ISO 9001:2015 en los servicios sanitarios”
- [PNE 179009](#) “Servicios sanitarios. Sistemas de gestión de la calidad para las unidades de nutrición clínica y dietética en adultos”

• PESCA EXTRACTIVA

La flota española, así como los buques de otros pabellones que son inversiones españolas en países terceros, respetan los mejores estándares posibles en todos los ámbitos que respectan a la actividad pesquera: condiciones sociales, seguridad marítima, control de la actividad pesquera, buenas prácticas pesqueras y condiciones sanitarias.

Una parte importante de la flota atunera española cumple con la Norma [UNE 195006:2016](#) “Atún de pesca responsable. Buques cerqueros congeladores” que garantiza condiciones sociales y de seguridad en el trabajo básicamente alineadas con el Convenio 188 de la Organización Internacional del Trabajo.

Estas condiciones, que incluyen aspectos tales como la edad mínima para trabajar en un buque, la existencia

de un contrato por escrito o los derechos de descanso y repatriación, entre otros, no son respetadas por todas las flotas del mundo y sin embargo compiten en los mercados internacionales del atún con precios más competitivos a costa de los derechos de los trabajadores

✦ *El Grupo UNE acumula una amplia experiencia en el desarrollo de proyectos de cooperación internacional proporcionando asistencia técnica y compartiendo conocimientos con otros organismos e instituciones similares en países en vía de desarrollo.*

Por razones evidentes, lazos culturales y vínculos comerciales, Latino América ha sido la región tradicionalmente prioritaria en el desarrollo de actividades de cooperación internacional. El conocimiento y la experiencia del Grupo UNE la convierte en entidad clave en aquellas actividades relacionadas con la normalización y la evaluación de la conformidad dentro del área de desarrollo económico, eficiencia energética, medio ambiente, fomento del emprendimiento y fomento de la exportación como vía para el desarrollo social a nivel local, nacional y regional.

En los últimos años el Grupo UNE ha tomado también un papel muy activo en los países que se han ido incorporando la Unión Europea (Centro y Este de Europa), en Oriente Medio y en África.

El Grupo UNE centra sus actividades de Cooperación Internacional, fundamentalmente en aquellas relacionadas con la eliminación de las barreras técnicas al comercio, la implementación de los acuerdos de libre comercio y la armonización de los requisitos de los productos.

Durante más de dos décadas el Grupo UNE ha aportado sus conocimientos y experiencias por todos los rincones del mundo, desarrollando proyectos de asistencia técnica financiados por organismos internacionales tales como la Unión Europea, el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo, la cooperación alemana o la cooperación sueca, siendo estos los organismos promotores fundamentales.

Nuestra trayectoria en los proyectos de cooperación y asistencia técnica es extensa. En 2016-2017 hemos tra-

bajado en proyectos para el fortalecimiento institucional, el apoyo a las políticas públicas, la capacitación de las autoridades, el impulso del comercio y la competitividad del sector privado, en especial de las pymes. Siempre con un hilo conductor, trabajar con entidades homólogas responsables de la infraestructura de la calidad para fortalecer sus capacidades. Igualmente UNE recibe regularmente visitas institucionales y de estudio de países con economías emergentes para buscar nuevas áreas de colaboración, alinear enfoques, compartir experiencias y promover la cultura de la calidad. En esta línea se están implementando convenios de colaboración con Iberoamérica entre UNE y las entidades nacionales de normalización de esta región.

Así mismo, UNE como miembro de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas, COPANT, lleva a cabo actuaciones dirigidas a compartir sus buenas prácticas en materia de estandarización con los organismos nacionales de normalización de los países de la región.

Por otro lado, UNE impulsa el uso del idioma español en las normas internacionales ISO, sobre todo en aquellas normas de referencia para los sectores económicos y las administraciones públicas (calidad, medio ambiente, energía, agua, seguridad alimentaria, laboratorios, responsabilidad social,...), liderando los trabajos realizados en los grupos de traducción de ISO en los que participan los organismos nacionales de normalización de Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.

Durante los años 2016 y 2017, se han implementado más de 2000 jornadas desarrolladas in-situ en países como Georgia, Egipto, Moldavia, Azerbaiyán, Nigeria, Burkina Faso o regiones como Iberoamérica, la Facha-da Atlántica Africana, o los Balcanes.

AENOR:

Actividad relacionada con nuestro compromiso con los Derechos Humanos

Mediante sus servicios en evaluación de la conformidad, formación e información, AENOR ayuda a superar brechas del conjunto del tejido económico, de sectores y de empresas concretas en los países en los que opera: calidad e industria, digitalización y comportamiento ético, exportación, sostenibilidad o innovación. Contribuye con la sociedad en relación al compromiso con los Derechos Humanos, incrementando sus servicios de evaluación de la conformidad que ayudan a las organizaciones a cumplir los Principios del Pacto Mundial.

✦ *AENOR es muy activo en reconocimientos dirigidos a impulsar y respaldar la responsabilidad social empresarial.*

NUESTRA ACTIVIDAD DE CERTIFICACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL:

- **IQNet SR10:** Se trata del primer Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social (RS) respaldado por una red internacional. IQNet SR10 establece los requisitos para definir, implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la RS con el propósito de integrar la RS en la gestión general de la organización. IQNet SR10 asegura que los grupos de interés significativos son contemplados, es integrable en otros Sistemas de Gestión como ISO 9001 o ISO 14001 y está alineado con los requerimientos de documentos sobre los que existe un consenso mundial, como la ISO 26000. Ya hay más de 60 organizaciones certificadas en IQNet SR10 en 15 países y se sigue impartiendo formación a nivel mundial.
- **Certificados de Accesibilidad:** Universal, Web y Entorno Edificado. El certificado de Accesibilidad Universal garantiza que los entornos y servicios de las organizaciones son accesibles; AENOR tiene vigentes cerca de 50 reconocimientos de este tipo. Además, ha certificado la accesibilidad de las páginas web de cerca de 20 organizaciones y ha concedido el primer certificado de Accesibilidad en el Entorno Edificado.
- **Verificación de Memorias de Sostenibilidad según GRI.** AENOR es uno de los principales verificadores

del mundo de memorias conforme a los estándares GRI. Se han verificado 30 memorias en 2016 y 27 memorias en 2017.

- **Certificados de Entidad Familiarmente Responsable (efr)**, promovido por la Fundación Másfamilia. AENOR es la primera entidad, con cerca de 150 certificados.
- **Certificación de Productos Financieros Socialmente Responsables**. Garantiza rigor y credibilidad en estos productos, incorporando criterios ASG (Ambientales, Sociales y de buen Gobierno).

Por su parte el **Centro de Formación de AENOR**, ofrece en su catálogo de servicios 2016-2017 varios cursos en torno a la sostenibilidad, promoviendo la responsabilidad social como pilar fundamental para las organizaciones que quieran ser sostenibles y más competitivas:

- **M-36 EXPERTO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL** (titulación propia)
- **M-38 GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**
- **M-59 MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD**

Un total de 44 alumnos pasaron por los siguientes cursos en el periodo objeto de informe:

Hay que destacar, como fuente de conocimiento para toda la sociedad, la **Revista AENOR**, con información de referencia en español sobre evaluación de la conformidad. Incluye reportajes, entrevistas y tribunas de opinión en los que expertos en calidad, sostenibilidad, innovación y seguridad comparten su visión sobre los beneficios de los servicios que abarca la evaluación de la conformidad. Tiene una edición impresa y otra online que es gratuita.



ACCIÓN SOCIAL

Adicionalmente a su contribución a la sociedad desde el desarrollo de sus propias actividades, el **Grupo UNE promueve la defensa de los Derechos Humanos colaborando en proyectos con organizaciones y entidades sin ánimo de lucro**.

Nuestro principal objetivo en este sentido es, de aquí en adelante, mantener nuestra involucración en causas sociales identificando actuaciones afines a nuestros valores y coherentes con nuestra actividad, ofreciendo a nuestros empleados la posibilidad de colaborar en acciones sociales

Desde UNE y AENOR, se han apoyado iniciativas del tercer sector con actividades como las lideradas por la **Asociación Española contra el Cáncer**, **los Bancos de Alimentos** o el **Centro de Transfusión de Cruz Roja** en la Comunidad de Madrid.

Por otra parte, UNE mantiene su compromiso con el apoyo a la difusión de la cultura que supone la pertenencia a la **Fundación Amigos del Museo del Prado**.

En lo que respecta a la acción social desde CEIS, se han apoyado varias iniciativas solidarias colaborando desde 2009 con varias ONG:

Proyecto Café solidario:

En 2016 se recaudaron 4.165 euros a favor de la ONG “Médicos sin fronteras”

En 2017, 3.505 euros a favor de ONE Amigos de Odisha (apoyo al desarrollo de la mujer en la India).

Operación Kilo, Juguetes para todos “Comparte y Recicla”

Colaboración con Fundación Seur en la campaña “Tapones para una nueva vida” (desde el año 2013)

Desde el año 2009, CEIS es **signatario del Charter de la Diversidad en España**, mediante la firma con la Fundación para la Diversidad y el Ministerio de Igualdad.

■ 4.1.3 Derechos Humanos PROVEEDORES

Principio 2 *“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”*

Creemos firmemente en la necesidad de establecer prácticas responsables en nuestra cadena de valor, extendiendo hacia ellos los Diez Principios del Pacto Mundial, así como los principios recogidos en nuestro Código Ético. Queremos así colaborar en el avance de la Responsabilidad Social Corporativa como modelo de gestión empresarial.

Nuestro objetivo claro es el de extender nuestro compromiso en RSC a nuestra cadena de suministro, incorporando criterios sociales, ambientales y éticos en las decisiones de compra, buscando fórmulas para hacerlos compatibles con otros criterios críticos como la calidad y la rentabilidad.

La **Política de Compras y Subcontrataciones** aprobada por la Asociación Española de Normalización en septiembre de 2015, fue posteriormente revisada y actualizada en 2016 y 2017.

Esta política establece la metodología de aplicación para las compras y subcontrataciones (servicios), así como los mecanismos necesarios para asegurar que los servicios prestados por empresas o personal externo (autónomos) subcontratados para realizar actividades en los propios centros de trabajo o en instalaciones de empresas clientes, se ejecutan de acuerdo y en cumplimiento de la legislación vigente de aplicación, en concreto bajo la normativa en prevención de riesgos laborales, o cualquier otra norma de aplicación por este tipo de servicios o las fijadas directamente por AENOR o UNE como empresa principal, que considere que deben ser suscritos por los proveedores/subcontratistas.

La modificación de la Política de Compras realizada en 2016 implicó la inclusión en su alcance del área de Formación y sus proveedores en materia de cursos y jornadas.

En 2017 se modificó nuevamente para adaptarse tras la separación funcional de AENOR y UNE.

Nuestra Política de Compras y Subcontrataciones pretende promover entre proveedores y contratistas, el cumplimiento de estándares o criterios básicos relacionados con los derechos humanos y laborales, la salud y seguridad laboral, el respeto por el medio ambiente y el comportamiento ético.

NUESTROS PROVEEDORES Y COLABORADORES SON:

- **Empresas subcontratistas o autónomos:** Es el ente jurídico o persona física que asume contractualmente con la empresa principal, el compromiso de realizar determinados servicios en nuestros centros de trabajo o centros ajenos, con sujeción a la normativa y compromisos por las que se rige su ejecución. Pueden ser subcontratados para la actividad principal o para actividades auxiliares o de apoyo tales como limpieza, mantenimiento, consultoría, auditores de cuentas o programadores informáticos.
- **Empresas de Trabajo Temporal (ETT):** Es aquella cuya actividad consiste en poner a disposición de otra empresa usuaria, con carácter temporal, trabajadores por ella contratados. La contratación de servicios a una Empresa de Trabajo Temporal (ETT) es competencia única de la Dirección Corporativa de Recursos Humanos.

Tenemos la responsabilidad de difundir buenas prácticas de gestión responsable entre nuestros proveedores; por ello, en nuestra Política de Compras y Subcontrataciones hemos incluido un capítulo específico titulado **“Compras sostenibles”**.

Entre los principios definidos como claves para nuestra organización, a través de nuestro Código Ético, se encuentra la necesidad de establecer prácticas responsables en la cadena de valor. Estamos convencidos de la importancia de este principio y apoyamos firmemente su desarrollo e implantación.

La gestión de compras o de la cadena de proveedores es un tema clave en la gestión empresarial actual, ya que va más allá de aspectos puramente económicos o logísticos y puede contribuir positivamente en la

gestión de riesgos en ámbitos de la organización diferentes a la Dirección de Compras.

En un mundo globalizado como el actual, y con cada vez más presencia en otros países por parte de la mayoría de las empresas, es vital gestionar no sólo los riesgos asociados a nuestro entorno, sino también aquellos que generan todas las empresas/personas que prestan servicios en nuestro nombre.

Estamos seguros de que la extensión a nuestra cadena de proveedores de los principios recogidos en nuestro Código Ético, así como de los Diez Principios del Pacto Mundial, es realmente una ayuda para que la responsabilidad social avance como práctica que aporta valor a la gestión empresarial.

Por estas razones y esta visión, solicitamos que todos nuestros proveedores se identifiquen con nuestros principios y valores, y los lleven a la práctica en sus relaciones con nosotros.

✿ *Los proveedores de AENOR deben asumir el compromiso de adhesión al Código Ético a través de la firma de un anexo incluido en contrato.*

Los principios que aplican al proveedor y que deben pasar a formar parte de cualquier acuerdo suscrito por cualquiera de las sociedades de su grupo son:

- El cumplimiento de la legalidad vigente en los países en los que opere, adoptando, de forma complementaria, normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal.
- El respeto a los derechos humanos y, en especial, aquellos cuya conculcación degrada al colectivo de trabajadores, rechazando el trabajo infantil y el forzoso u obligado.
- El establecimiento de un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la prevención de cualquier clase de acoso y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno seguro y saludable y facilitando la comunicación con el equipo humano, prestando especial atención a los colectivos en riesgo de exclusión, y en especial al colectivo de minusválidos.
- El establecimiento de una cultura de respeto al entorno natural, reduciendo el impacto ambiental de

las actividades de la Entidad, defendiendo la biodiversidad y fomentando la información y formación en esta cultura.

- El rechazo a prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de contribuciones con la finalidad de obtener ventajas empresariales, respetando en todo momento las reglas de la libre competencia.
- El impulso de vías de comunicación y diálogo con sus grupos de interés.

El proveedor manifiesta su acuerdo mediante la firma del contrato y acepta estos compromisos. Deberá ser capaz de demostrar cumplimiento de todos o alguno de los principios enumerados anteriormente, cuando así se le solicite, bien sea a través del envío de la documentación y evidencias, o bien permitiendo la realización de auditorías.

Desde 2015, todos los contratos exigen la firma del anexo específico relativo al Código Ético, siendo uno de los requisitos solicitados a través de la propia plataforma de gestión de proveedores: Egesdoc, Plataforma tecnológica online que permite el intercambio de información y documentación entre empresa principal y subcontratista.

✿ *Solicitamos contractualmente a los proveedores la adhesión a nuestro Código Ético*

- En 2016, el 87% de los proveedores firmaron nuestro Código Ético quedando así recogido y validado en la plataforma egesdoc.
- En 2017, incrementamos esta cifra hasta el 95%.
- En 2018, nuestro objetivo es alcanzar el 100%.

Como parte del proceso de compra y contratación, se exige además a los proveedores una **Declaración responsable** como empresa subcontratista o persona externa subcontratada, comprometiéndose a asumir y cumplir:

- El Manual de riesgos, medidas de seguridad y salud laboral para proveedores de AENOR.
- El Plan de Emergencia.
- Adhesión al Código Ético.
- Declaración de cumplimiento de la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos).
- Situación al día en sus obligaciones fiscales, con la Seguridad Social y con sus propios trabajadores.

Asimismo, la Política de Compras y Contratación incluye también un Código deontológico para el personal subcontratado asignado por su empresa a prestar servicios para cualquiera de las Sociedades del Grupo.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

La Dirección Corporativa de Recursos Humanos emite periódicamente la “Lista de proveedores homologados”, a partir de los datos registrados en la plataforma egesdoc, siendo estos a los que se debe recurrir en primera instancia en caso de necesidad de subcontratación de servicios.

Asimismo, el proveedor tiene acceso, a través de la misma al estado de validación de su documentación, pudiendo de esta forma subsanar las deficiencias detectadas.

El proveedor es incluido en la lista de proveedores aprobados una vez que se comprueba que éste cumple con todos los requisitos iniciales definidos, y ha trabajado durante un año sin que se hayan detectado incidencias en la prestación del servicio y/o se hayan recibido reclamaciones por parte de los clientes.

El seguimiento de los proveedores se realiza anualmente a través de las incidencias detectadas a través de los siguientes canales:

- Correcto uso y suministro de la documentación requerida a través de la plataforma.

- Seguimiento de los parámetros de calidad de servicio establecidos en cada contrato/documento por tipo de actividad (certificación de sistemas, de producto, laboratorio, inspección, formación, etc)
- Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes.
- Reclamaciones recibidas y gestión y tratamiento de las mismas. Auditorías para el cumplimiento de la política de compras.

La Dirección contratante es la responsable de llevar a cabo el seguimiento, por ser quien mantiene contacto habitual y directo con el proveedor o subcontratista.

Por su parte, la Dirección Técnica y de Calidad efectúa también el seguimiento de proveedores mediante la gestión de las reclamaciones, la realización de las auditorías de los procesos técnicos y operativos, y la valoración de las encuestas de satisfacción de clientes.

La Dirección Corporativa de Recursos Humanos, realiza el seguimiento como Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

CRITERIOS DE CONTRATACIÓN

AENOR ha incluido en sus criterios de valoración de proveedores y contratistas aspectos relacionados con la responsabilidad social y ambiental, tal como se refleja en la siguiente tabla.

Categorías			Subcategorías				Ponderación Global	Puntuación Global
Tipo	Ponderación		Criterio	Ponderación				
Precio	4,13	30%	Propuesta económica	5	71%	21%	1,07	
			Terminos de pago	2	29%	9%	0,17	
Servicio	2,69	25%	Tiempo de entrega	4	38%	10%	0,38	
			Proximidad instalaciones	1	23%	6%	0,06	
			Soporte post-venta	2	23%	6%	0,12	
			Gestor comercial/técnico	3	16%	4%	0,12	
Proveedor	3,62	18%	Acreditación ISO 9001/14001/45000/SR10	3	31%	6%	0,17	
			Acreditación ISO 14001	5	31%	6%	0,28	
			Tamaño empresa	2	19%	3%	0,07	
			Número empleados	4	19%	3%	0,14	
Producto	1,29	27%	Características del producto	1	71%	19%	0,19	
			Auditorías producto / instalación	2	29%	8%	0,16	
TOTAL						100%	2,91	

Aportar información y documentación acreditativa sobre estos aspectos es voluntario, sin que por el momento sea ningún requisito de obligado cumplimiento.

Con carácter general, los criterios de evaluación estarán definidos en un documento por tipo de actividad (certificación de sistemas, de producto, laboratorio, inspección, formación, etc.)

Cuando de la aplicación de los criterios de evaluación resulte una evaluación negativa de un proveedor, éste será dado de baja de la “Lista de proveedores homologados”. Esta decisión debe ser validada por la Dirección General, tras presentación de informe de evaluación por parte de la Dirección Corporativa de Recursos Humanos.

Por otra parte, y con independencia de que el seguimiento anual de un proveedor sea satisfactorio, si una actuación puntual supone un incumplimiento legal con implicaciones para nuestra organización o supone un riesgo grave para el mantenimiento de las acreditaciones de AENOR, puede ser eliminado de la lista de proveedores aprobados.

Un proveedor devaluado puede volver a la Lista de proveedores homologados si continua cumpliendo los requisitos que le permitieron su inclusión y se comprueba en los siguientes pedidos durante un año, el cumplimiento de los criterios de evaluación definidos por AENOR.

AENOR se compromete a mantener una comunicación abierta con los proveedores con el ánimo de que la cadena de suministro sea cada vez más consistente en cuanto a los principios y valores esperados.

En el caso de **CEIS**, su política de contratación se rige por la Política de Gestión de la compañía, aprobada en 2014. El procedimiento para compras y contratación se encuentra en fase de revisión, a fin de considerar las pautas y criterios marcados por UNE.

La práctica totalidad de la comunicación de **CEIS** con sus proveedores es vía correo electrónico o entrevistas personales. El 100% supera satisfactoriamente los procesos de evaluación y no ha habido cambios derivados de la consideración de nuevos requisitos relacionados con criterios de sostenibilidad.

Por su parte, desde su actividad de normalización, UNE ha desarrollado en 2017 la norma.

UNE-ISO 20400:2017

“COMPRAS SOSTENIBLES. DIRECTRICES”

Esta Norma proporciona directrices para integrar la sostenibilidad en la estrategia y el proceso de la política de adquisiciones de una organización, siguiendo la orientación de la guía de responsabilidad social UNE-ISO 26000:2012. Así define los principios de la compra sostenible como la rendición de cuentas, la transparencia, el respeto a los derechos humanos y el comportamiento ético.

SEDEX-SMETA AUDITORÍAS DE COMERCIO ÉTICO:

Desde el ámbito de la **certificación**, cabe resaltar las buenas prácticas para la técnica de **auditorías éticas** que promueve AENOR ofreciendo servicios de **auditoría SMETA como partner de IQNet**.

IQNet Ltd es un miembro de Sedex Auditing Company Group y, AENOR IQNet Ltd SMETA auditoría, ofrece una evaluación independiente y reconocida de una implantación efectiva de la ética y prácticas sociales responsables de las compañías, aportando confianza en sus clientes y partners de negocio.

Sedex Members Ethical Trade Audits es una organización sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es posibilitar mejoras en las prácticas comerciales responsables y éticas de las cadenas de suministro de todo el mundo. Su producto principal es una base de datos en línea segura, SEDEX, que permite a los miembros almacenar, compartir y generar informes sobre 4 áreas clave:

- Normativas laborales
- Prevención de riesgos laborales
- El medio ambiente
- Ética comercial

Aspectos como el empleo digno (empleos no forzados, regulados legalmente) con retribuciones dignas, horarios justos, no discriminatorios, seguridad e higiene en el trabajo, etc. quedan recogidos en esta base de datos y pueden ser compartidos con todos sus clientes.

La Auditoría de comercio ético de miembros de Sedex (SMETA) es un método de auditoría y formato de informes común.

Estas auditorías se basan en:

- Los 9 elementos del código ETI (Ethical Trading Initiative), de acuerdo a los criterios de medición con la legislación local.
- Requisitos específicos para sistemas de gestión, derecho al trabajo, subcontratación y trabajo a domicilio.

Este tipo de auditoría adquiere especial relevancia en sectores tales como el textil y el agroalimentario con fines de exportación.



■ 4.2 Normas laborales (Principios 3, 4, 5 y 6)



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

Principio 4 “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”

Principio 5 “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”

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

El Grupo UNE manifiesta su total rechazo, así como que jamás usará, directa o indirectamente, el trabajo infantil o el trabajo forzoso u obligatorio, obligándose a respetar la libertad de asociación y negociación colectiva y los derechos de las minorías en los lugares donde desarrolle su actividad.

No se han identificado riesgos específicos en relación a estos principios, ya que además de que nuestros valores corporativos los respaldan, en España las leyes y principios del trabajo velan por la protección de los derechos del trabajador y no permiten la contratación de menores.

Asimismo, en las actividades de Grupo UNE, no se identifica el trabajo forzoso ni el trabajo infantil como factores de riesgo, al tratarse de una actividad de alta cualificación que requiere de profesionales y colaboradores titulados con una alta especialización.

En relación a los Principios del Pacto Mundial relativos a Normas laborales, asumimos el [compromiso de desarrollar un marco favorable de relaciones laborales](#) basado en:

- El empleo de calidad
- El desarrollo profesional y la competencia técnica de nuestros empleados
- La igualdad de oportunidades y la no discriminación
- La prevención de cualquier clase de acoso
- El respeto a la diversidad

Todo ello promoviendo un [entorno seguro y saludable](#) y facilitando la comunicación con el equipo humano, prestando especial atención a los [colectivos en riesgo de exclusión](#), y en especial a personas con discapacidad.

🌟 *Los resultados del último Estudio de Clima, realizado en 2016, pusieron de manifiesto el elevado nivel de compromiso y orgullo de pertenencia de los profesionales de UNE y AENOR*

En 2016 se realizó el último [Estudio de Clima Laboral](#), en el que se invita a participar a toda la plantilla y con carácter confidencial, para recoger las percepciones de todos sus profesionales con respecto a su trabajo y a su relación con la compañía.

El estudio se lleva a cabo con el objetivo de “tomar el pulso” a la Organización, recogiendo las percepciones de los empleados como base para trabajar en un plan de mejora continua.

El cuestionario estaba compuesto por 77 preguntas distribuidas en 8 factores, aspectos clave para las políticas laborales de UNE:

- Mi entorno de trabajo.
- Comunicación.
- Mi puesto de trabajo.
- Liderazgo.
- Compromiso y orgullo de pertenencia.
- Conciliación.
- Prevención de Riesgos Laborales.
- Movilidad.

De las 604 personas a quienes se invitó a participar en el Estudio, 461 respondieron al mismo, lo que supone un [índice de participación del 76,32%](#), ligeramente superior al de 2013 (75%), lo que refuerza la validez de los resultados obtenidos y las conclusiones que se derivan del mismo.

Los resultados del Estudio ponen de manifiesto un [alto nivel de compromiso y orgullo de pertenencia](#), así como el compromiso con la marcha de la compañía (83% de respuestas favorables), siendo este factor el más positivo de los analizados.

El [Entorno de trabajo](#) junto con el [Estilo de liderazgo](#) son los aspectos mejor valorados por los profesionales. Concretamente, el buen ambiente (82%), el compañerismo (84%), el esfuerzo de la organización por garantizar el principio de igualdad y no discriminación (90%), así como el respeto y la confianza mutua con los responsables directos (85%) y su profesionalidad, resolución y buen hacer (83%). Un 82% considera que el nivel de exigencia de los responsables directos es razonable.

La oferta de medidas de conciliación produce una alta satisfacción, habiendo obtenido un promedio de respuestas favorables de un 80%.

Las cuestiones que más evolucionan favorablemente, respecto al Estudio de Clima anterior realizado en 2013, están relacionadas con:

- la igualdad entre hombres y mujeres en las decisiones salariales,

- la satisfacción con las políticas y medidas de conciliación,
- la accesibilidad de la Dirección y su comprensión de las necesidades de conciliación, y
- la ausencia de discriminación (por razón de género, raza, origen, etc.)

En términos generales, todas aquellas cuestiones que fueron planteadas en el Estudio de Opinión de 2013 han mejorado su valoración en 2016, lo cual indica que las acciones e iniciativas que se han puesto en marcha desde entonces están produciendo sus frutos y están teniendo un impacto favorable en los empleados.



Así mismo, el Grupo UNE dispone del **Manual del Empleado**, destinado a facilitar al personal de nueva incorporación, información básica sobre la organización y funcionamiento de la compañía a nivel interno, donde se recogen todos los aspectos relativos a las normas laborales.

El Grupo UNE continúa generando empleo de calidad y apuesta por la contratación indefinida

Indicadores de Empleo:

Los datos de 2016 corresponden a UNE y AENOR, puesto que la separación de las dos entidades se produjo en 2017.

Indicadores de empleo	2016	2017
Nº TOTAL DE EMPLEADOS (*)		
UNE	628	108
AENOR	628	550
CEIS	86	92
% CONTRATOS INDEFINIDOS		
UNE	96%	96%
AENOR	99%	99%
CEIS	97,67%	95,57%
NUEVAS CONTRATACIONES		
UNE	70	0
AENOR	70	38
CEIS	5	9
TASA DE ROTACIÓN		
UNE		0,02%
AENOR		0,78%
CEIS	2,23%	2,27%
(*) 2017: 16 % internacional (Brasil, Centroamérica, Chile, Ecuador, México, Perú, Italia, Portugal, Polonia)		

El Grupo UNE considera prioritario el desarrollo profesional, la competencia técnica y la formación de su equipo humano.

- El número total de horas de formación, así como las horas de formación al año por empleado, se han incrementado en más de un 30% en 2017.

Indicadores de Formación:

Los datos de 2016 corresponden a UNE y AENOR, puesto que la separación de las dos entidades se produjo en 2017.

Indicadores de formación	2016	2017
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO		
UNE	24,70	15,61
AENOR	24,70	44,70
CEIS	9,35	13,39
HORAS TOTALES DE FORMACIÓN		
UNE	15516	1686
AENOR	15516	24585
CEIS	804	1232
% EMPLEADOS QUE RECIBE FORMACIÓN		
UNE	88,17%	50%
AENOR	88,17%	77,61%
CEIS	53,49%	60,87%

Durante el periodo 2016-2017 se ha impartido formación en los siguientes temas generales:

- Certificación de producto
- Gestión ambiental y eficiencia energética
- Gestión de la calidad
- Prevención de riesgos laborales
- Habilidades de gestión y dirección
- Idiomas
- Legal, financiero y RRHH
- Marketing, comunicación y comercial
- Formación técnica relacionada con la actividad de laboratorio (CEIS)

Las evaluaciones de la formación han sido valoradas de forma positiva, tanto en lo concerniente a las evaluaciones del desarrollo de los cursos realizadas por los propios alumnos, como las relativas a la evaluación de la eficacia realizadas por sus responsables. Los indicadores han superado el 3 sobre 4 y el 3,6 sobre 5, en los casos de UNE, AENOR y CEIS respectivamente.

Se continuará con los planes anuales de formación, manteniendo el compromiso firme del desarrollo y la competencia técnica del equipo humano como pilares básicos de las marcas del Grupo UNE, aspectos muy valorados por nuestros clientes.

Beneficios sociales para empleados

Los empleados del Grupo UNE, según categoría profesional y antigüedad en la compañía, disfrutan de algún tipo de beneficios sociales como los siguientes:

- Seguro de Vida
- Seguro de Responsabilidad Civil
- Agencia de Viajes
- Tarjeta de Crédito de Empresa
- Coche de Empresa
- Complemento de Bajas Medicas
- Ventajas Económicas
- Anticipo de Nómina
- Premio por Jubilación
- Complementos antigüedad
- Exención IRPF trabajos en el extranjero
- Retribución flexible (cheques de comida, guardería, transporte, seguro de salud colectivo)
- Descuentos a familiares en el centro de formación de AENOR

***Promovemos la igualdad de oportunidades,
la conciliación y la no discriminación***

La Igualdad de género y la lucha frente a la discriminación, la promoción de medidas de conciliación y la prevención del acoso y violencia en el trabajo, son principios rectores de nuestras políticas de gestión de las personas

Así mismo, como parte de nuestra actividad, llevamos tiempo apoyando a las organizaciones a incorporar políticas eficaces también en el ámbito social, tanto desarrollando documentos normativos, como certificando buenas prácticas en ámbitos como accesibilidad, memorias de sostenibilidad, responsabilidad social, etc.

En este ámbito destacamos:

- [Protocolo de prevención del acoso y violencia en el trabajo](#).
- [Plan de Igualdad](#)
- [Plan AENOR Concilia](#)

Ya en el año 2009 se implantó el primer [Protocolo de prevención del acoso y violencia en el trabajo](#), con su difusión a la totalidad de la plantilla a través de la intranet corporativa y la definición de un procedimiento de presentación de denuncias y su posterior investigación. El mismo año, la Dirección General publicó un comunicado de [compromiso específico y apoyo a las políticas de igualdad](#) y la prohibición de prácticas discriminatorias por razón de género.

Este protocolo ha estado en vigor durante el periodo objeto de reporte, 2016-2017, procediéndose a su actualización para AENOR y UNE en junio de 2018.

No hay constancia de ningún expediente abierto por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo, durante el periodo objeto de informe.

En cumplimiento de la Ley Orgánica de [igualdad de oportunidades](#), UNE aprobó en septiembre de 2012 su primer Plan de Igualdad con vigencia hasta el 2015.

Este Plan fue actualizado a partir del diagnóstico y los resultados en el grado de ejecución del plan 2012-2015, así como de los datos aportados a la Comisión por la Dirección de RRHH, para la revisión de la situación en los ejes principales analizados.

Actualmente está en vigor el II Plan de Igualdad que contempla el periodo 2016-2019 y es de aplicación a AENOR y UNE tras la separación funcional realizada el 1 de enero de 2017.

En el marco del primer Plan de Igualdad, se constituyó la [Comisión de Igualdad](#), integrada por 6 profesionales de ambos géneros y representando diversos grupos profesionales. En octubre de 2013, la Comisión de Igualdad pasó a asumir tareas en materia de conciliación, en cumplimiento del modelo de gestión Efr (Empresa Familiarmente Responsable), como son, análisis de la situación en materia de conciliación,

estudio de buenas prácticas, y por supuesto, control y seguimiento del cumplimiento del Plan de Igualdad.

Con motivo de la nueva organización, la Comisión de Igualdad pasa a denominarse [Comisión de Conciliación e Igualdad](#), representando a AENOR y UNE.

Los Planes de Igualdad se desarrollan a partir de la definición de los siguientes principios rectores:



Igualdad de trato entre hombres y mujeres

La igualdad de trato supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de género.



No discriminación por razón de género

La discriminación directa por razón de género se define como la situación en que se encuentra una persona que sea o haya sido tratada de forma menos favorable que otra, en situación comparable.



Prohibición del acoso y violencia en el trabajo

Se considera acoso cualquier comportamiento, verbal o físico, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de la persona, en particular cuando se da en un entorno intimidatorio u ofensivo.

En los Planes de Igualdad se vienen desarrollando medidas en las siguientes áreas de actuación específicas: acceso al empleo, clasificación profesional, promoción y formación, retribución, conciliación de vida personal y profesional, comunicación, imagen y lenguaje, y acoso y discriminación.

La Comisión de Igualdad, en cada área de actuación, va definiendo nuevas medidas con el objetivo de avanzar en la presencia equilibrada de ambos géneros en cada grupo profesional y en el uso de las medidas de conciliación, con el fin no solo de no retroceder en ninguno de los indicadores, sino de mejorarlos.

El Plan dispone de un [mapa de indicadores](#) que nos permite seguir la evolución en cada uno de los aspectos que consideramos clave para nuestro correcto desempeño:

Indicadores del Plan de Igualdad

- Características de la plantilla (diversidad de género y generacional)
- Acceso al empleo/contratación (altas y bajas, tipo de contrato, etc.)
- Clasificación profesional, promoción y formación (perfiles y formación)
- Retribución (niveles salariales promedio y bandas salariales)
- Conciliación de la vida personal y profesional (jornadas especiales, teletrabajo, etc.)

Con carácter anual, dos auditores internos someten a análisis y control el cumplimiento de cada una de las medidas definidas en el Plan de Igualdad. Tras la realización de la auditoría, se presenta el informe simultáneamente a la propia Comisión de Igualdad y a la Dirección General.

Para el área corporativa de Recursos Humanos de UNE y AENOR, la comunicación es un factor clave para que el impacto del Plan de Igualdad no pierda fuerza.

Disponemos de un canal de comunicación permanentemente abierto con la totalidad de la plantilla: a través de una dirección específica de correo electrónico, cualquier persona que integre la plantilla puede plantear dudas y consultas, y lo que consideramos más importante: sugerencias y comentarios.

Por su parte, **CEIS** dispone de la **Política de Corresponsabilidad** en la que se incluyen medidas enfocadas a la conciliación personal y laboral, teniendo en cuenta los distintos colectivos de la organización.

CEIS incluye el término *corresponsabilidad* en su cultura entendiendo que corresponde a todos los que aquí trabajan asumir y aplicar estas políticas de forma responsable, con el convencimiento de que haciéndolo así, se mejora la calidad de vida de la plantilla y la competitividad de la organización.

Apoyo decidido para el fomento y la puesta en marcha de medidas de conciliación

Uno de los objetivos del Grupo UNE es el de **facilitar el equilibrio entre la vida personal y laboral**, ya que la

seguridad en el empleo permite la toma de decisiones en el ámbito personal.

Más allá de las recogidas en convenio, se cuenta con el **Plan AENORConcilia**, un plan accesible para la totalidad de la plantilla a través de la intranet corporativa, que recoge un conjunto de medidas para mejorar la conciliación de la vida personal y laboral de todos los empleados.

“Los valores familiares integrados en la misión corporativa”

El **Plan AENORConcilia** incluye medidas agrupadas en los siguientes bloques:

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

En la última revisión del Plan AENORConcilia, han sido incorporadas nuevas medidas relacionadas por ejemplo con el apoyo a la empleabilidad, al desarrollo personal en lo relativo al voluntariado y acción social por parte de los empleados, o nuevos beneficios sociales

Por otra parte, como ya se ha mencionado anteriormente, **CEIS** dispone de su propia **Política de Corresponsabilidad**, recogiendo en ella las medidas de **Conciliación de la Vida Laboral y Personal** de sus empleados. Este documento constituye la Guía de Beneficios sociales y medidas de Conciliación de la Vida Laboral y Personal de **CEIS**, tratándose aspectos como los siguientes:

- Flexibilidad
- Vacaciones
- Emergencias familiares
- Ayudas a la formación
- Baja laboral
- Maternidad/paternidad
- Cuidado de familiares
- Beneficios extrasalariales
- Descuentos para trabajadores
- Deporte y servicio de fisioterapia
- Campañas solidarias

Indicadores de igualdad de género y conciliación

Los datos de 2016 corresponden a UNE y AENOR, puesto que la separación de las dos entidades se produjo en 2017.

Indicadores de IGUALDAD Y CONCILIACIÓN	2016	2017
% MUJERES		
UNE	58%	56%
AENOR	58%	55%
CEIS	30,23%	28,26%
% MUJERES EN DIRECCIÓN		
UNE	34%	47%
AENOR	34%	34%
CEIS	12,76%	10,87%
PERMISOS MATERNALES		
UNE	18	4
AENOR	18	22
CEIS	2	2
PERMISOS PATERNALES		
UNE	11	1
AENOR	11	3
CEIS	1	4
JORNADA REDUCIDA		
UNE	21%	28%
AENOR	21%	20%
CEIS	4,65%	4,35%

- El porcentaje de mujeres supera el 50% en UNE y AENOR.
- El 100% de la plantilla disfruta de horario flexible.
- El 100% de trabajadores con baja por maternidad y por paternidad se reincorporaron a su puesto de trabajo.
- Un 13% de los empleados de AENOR se han acogido al teletrabajo en 2017, frente al 8,4% en 2015.
- Más del 20% de la plantilla ha disfrutado de jornadas especiales para atención de necesidades personales y familiares en 2016- 2017, frente a un 17% en 2015.

Accesibilidad e integración laboral de personas con discapacidad

En nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades, además de contar en nuestro equipo con personal con discapacidad, colaboramos en proyectos de integración laboral y con centros especiales de empleo tales como *Vistalia Integración*, *Ilunion Retail*, *Ilunion Limpieza*, *Roncalli*, *Afanias* y *Nordis*.

En el caso de personal contratado con discapacidad, proporcionamos y/o financiamos las medidas de adaptación del puesto de trabajo que sean necesarias, incluida la reubicación de puesto en caso de discapacidad sobrevenida, si fuera necesario.

Las instalaciones están adaptadas a personas con movilidad reducida y se les facilita aparcamiento en caso de necesidad. En la sede central se han llevado a cabo actuaciones en cumplimiento de la norma de accesibilidad UNE 170001-1:

- Señalización para invidentes.
- Adecuación de la entrada del edificio con elementos antideslizantes.
- Moqueta antideslizante en hall de entrada.
- Planes de emergencia y directorios con señales acústicas y señalización del plan de emergencia en lenguaje Braille.

En nuestro [compromiso con la integración de personas con discapacidad](#) colaboramos así mismo desde hace años, con la **Fundación Randstad** en la impartición de itinerarios formativos para conseguir la integración laboral de personas con discapacidad. Este programa se basa en cuatro pilares: información, orientación, asesoramiento y formación.

El objetivo es formar a los participantes en aquellos requisitos más demandados para acceder al mercado laboral. Asimismo, Fundación Randstad asesorará y colaborará con nosotros en el cumplimiento de la Ley General de Discapacidad y en la integración de personas con discapacidad.

La gestión de la diversidad es otro de los grandes retos actuales de las organizaciones, que pretende dar

respuesta a la complejidad de la propia sociedad. La igualdad de oportunidades es clave para gestionar la diversidad dentro de la organización y poder contar con equipos multidisciplinares y multiculturales.

El talento no es cuestión de género, ni de nacionalidad, raza, creencias, ideología, orientación sexual u otras características personales. Por lo tanto, si la gestión del talento es buena para el negocio, la gestión de la diversidad es clave para la buena marcha del negocio.

La **diversidad cultural** es una realidad en nuestra organización, contando con 10 nacionalidades en la plantilla:

- AENOR: española, brasileña, mejicana, costarricense, francesa, panameña, portuguesa y ecuatoriana
- UNE: española y colombiana
- CEIS: española, francesa e italiana

Así mismo, somos conscientes de la **diversidad generacional**, del valor que aporta a la compañía, y de sus diferentes necesidades y expectativas, contando con el mayor porcentaje de empleados en la franja de edad entre los 30 y los 50, y contando también con representación significativa por encima y por debajo de esta franja.

Indicadores de diversidad

Los datos de 2016 corresponden a UNE y AENOR, puesto que la separación de las dos entidades se produjo en 2017.

Indicadores de DIVERSIDAD	2016	2017
Diversidad funcional		
EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD		
UNE	1,35%	2%
AENOR	1,35%	1,40%
CEIS	1,16%	2,17%
Diversidad cultural		
NACIONALIDADES (10)		
UNE (2)	2%	0,90%
AENOR (8)	2%	2%
CEIS (3)	3,49%	3,26%

Indicadores de DIVERSIDAD	2016	2017
DIVERSIDAD GENERACIONAL		
<30 años		
UNE	1,40%	6%
AENOR	1,40%	2,18%
CEIS	4,65%	7,61%
30-50 años		
UNE	74,36%	58%
AENOR	74,36%	75,45%
CEIS	66,28%	58,70%
>50 años		
UNE	18,31%	36%
AENOR	18,31%	22,37%
CEIS	29,07%	33,69%

Actividad de normalización y certificación en materia de normas laborales:

- Desde UNE se colabora activamente en crear herramientas que ayuden a las organizaciones a integrar, implementar y promocionar un comportamiento socialmente responsable que tenga en cuenta las prácticas laborales y que redunde en una mejora sustancial de las relaciones laborales.

Esta actuación, aunque subyace en la filosofía global de la actividad de normalización de la organización, se centra fundamentalmente a través de dos de sus Comités Técnicos de Normalización, el CTN 165 y el CTN 81 responsables de la normalización en responsabilidad social y prevención de riesgos laborales respectivamente:

- El CTN 165, desde el que se ha realizado el seguimiento y participado en el órgano internacional de ISO donde se ha elaborado la Guía responsabilidad social de ISO, [Guía ISO 26000](#). Este documento ha sido adoptado por parte de UNE para facilitar su aplicación a las organizaciones nacionales. En esta guía se proporcionan directrices para ayudar a las organizaciones a incluir los principios 3, 4, 5 y 6 del Pacto mundial en las relaciones laborales que establecen con sus trabajadores.
- El CTN 81, que desarrolla normas técnicas que aseguran un nivel de protección adecuado a los

trabajadores que en la mayoría de las ocasiones es el requerido por las Directivas Europeas de aplicación. Entre los propósitos del CTN 81 se encuentran incentivar la discusión en temas de seguridad y salud laboral, facilitar y fomentar el contacto entre los diferentes agentes involucrados en PRL a nivel nacional e internacional, y disseminar la información de interés en todos los temas relativos con la actividad del CTN, entre otros. Este Comité facilita el seguimiento y la participación activa de las partes interesadas nacionales en la normativa técnica de equipos de protección para los trabajadores, que emana de diferentes órganos técnicos de normalización europeos (CENe internacionales (ISO). UNE adopta los citados documentos para acercar a las organizaciones nacionales la normativa técnica de aplicación que redundará en una protección física de los trabajadores.

Como ya se ha mencionado anteriormente en este informe, respecto a los principios relacionados con los Derechos Humanos, merece especial mención el seguimiento llevado a cabo por el CTN 81 y su participación activa en el comité internacional ISO/TC 283, en la elaboración de la **Norma ISO 45001 Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo**.

Así mismo, como se ha reflejado ya anteriormente, hay que destacar la labor de AENOR en reconocimientos dirigidos a impulsar y respaldar la responsabilidad social empresarial, en particular hacia las correctas prácticas laborales. Destacar los certificados emitidos en:

- **IQNet SR10:** Norma que asegura la inclusión de los grupos de interés significativos y las prácticas responsables hacia ellos, incluidos por supuesto los empleados. Es un esquema alineado con los requerimientos de documentos sobre los que existe un consenso mundial, como la ISO 26000.
- **Verificación de Memorias de Sostenibilidad según GRI.** AENOR es uno de los principales verificadores conforme a los estándares GRI, donde existe un gran número de indicadores a reportar respecto a las prácticas laborales desarrolladas por la organización informante.
- **Entidad Familiarmente Responsable (efr),** promovido por la Fundación Másfamilia. AENOR es la primera entidad en auditar conformidad con este estándar.

■ 4.3 Medio Ambiente (Principios 7, 8 y 9)



Principio 7 “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente”

Principio 8 “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”

Principio 9 “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente”

Respecto a estos principios, nuestro Código Ético recoge los siguientes compromisos:

- Integrar plenamente la dimensión medioambiental y el respeto al entorno natural en su estrategia.
- Asegurar permanentemente la compatibilidad del rendimiento económico y de la protección del medio ambiente a través de la innovación y la eco-eficiencia.
- Incorporar la dimensión medioambiental a los procesos de decisión sobre las inversiones y a la planificación y ejecución de actividades, fomentando su consideración en los análisis coste-beneficio.

En lo que se refiere a las políticas y líneas de actuación en materia ambiental, así como al seguimiento de aspectos y de los objetivos que progresivamente se van estableciendo para la mejora continua, es necesario distinguir entre las diferentes actividades e impactos de cada una de las empresas y áreas de negocio.



Identificación de aspectos ambientales significativos

Aspectos ambientales	Actividad de oficina (UNE, AENOR y CEIS)	Evaluación de la conformidad, formación y venta de publicaciones (AENOR)	Laboratorio (AENOR y CEIS)
Consumo de energía	✓	✓	✓
Consumo de agua			✓
Consumo de combustible		✓	✓
Residuos	✓	✓	✓
Emisiones		✓	✓
Vertidos			✓
Consumo de productos químicos			✓
Consumo de papel	✓	✓	

Enfoque preventivo: seguimiento y control de nuestras actividades e impactos

En nuestro compromiso por mantener un enfoque preventivo y responsable en nuestro desempeño ambiental, realizamos de manera periódica un seguimiento de parámetros ambientales que nos permite ir analizando la evolución y los logros alcanzados.

Se dispone de procedimientos e instrucciones formalmente establecidos que incluyen los criterios operacionales y de control necesarios para asegurar la correcta gestión de los aspectos ambientales directos e indirectos de nuestras actividades.

La aplicación de procedimientos de seguimiento, medición, análisis permiten evaluar el desempeño tanto del sistema de gestión como de las acciones de mejora abordadas.

La actividad de laboratorio tiene especial relevancia desde el punto de vista de la gestión ambiental. En el caso de **CEIS**, su Sistema de Gestión Ambiental

se encuentra certificado conforme a la norma UNE-EN-ISO 14001: 2015 desde el año 2009, por empresa certificadora independiente. El 33% de sus clientes valora muy positivamente el compromiso ambiental reconocido a través de esta certificación.

Los residuos peligrosos corresponden fundamentalmente a las actividades de laboratorio. En AENOR Laboratorio, se ha alcanzado una reducción del 9,43% del total gestionado en 2017 respecto al periodo anterior. Se ha hecho un esfuerzo importante en lo que respecta a los envases de residuos peligrosos de la actividad de laboratorio y hay que destacar que ya en 2015, se logró una reducción global en torno a un 70%.






En lo que respecta a la prevención de la contaminación microbiológica, AENOR Laboratorio trabaja con microorganismos que requieren un nivel de bioseguridad II. Nuestros protocolos de trabajo se adaptan a las exigencias legales actuales para evitar la diseminación de estos microorganismos al ambiente. Las cepas con las que se trabaja se encuentran almacenadas en un congelador a -80°C al que sólo tienen acceso las personas autorizadas y con la formación necesaria para su manejo. La manipulación de las cepas puras se lleva a

cabo en cabina de flujo laminar equipada con filtros EPA para evitar la diseminación de los microorganismos y la posible contaminación de los operarios. La cabina de flujo laminar se somete a revisiones anuales para verificar su correcto funcionamiento.



Desde el año 2015 se han adaptado los almacenes de residuos peligrosos y de productos químicos, incorporando armarios de seguridad para productos inflamables, ácidos, bases y corrosivos. Se ha llevado a cabo una correcta segregación de estos productos y se ha formado al personal al respecto a su uso y almacenamiento.

Medidas de mejora ambiental implementadas y previstas en las diferentes actividades

Algunas de las principales medidas desarrolladas o previstas son las siguientes:

-  Reducción de consumo de energía eléctrica en oficinas y laboratorios:
 - Sustitución de sistemas de iluminación exterior e interior a tecnología LED.
 - Monitorización de consumos por áreas y equipos de ensayo. Inversión en equipos de ensayo de ciclos más eficientes energéticamente.
 - Campañas de sensibilización a todo el personal.
-  Reducción del consumo de papel:
 - Automatización de los procesos de gestión de laboratorio, minimizando el consumo de papel asociado y eliminando en la medida de lo posible registros, informes y ofertas en papel.
 - Campañas de sensibilización específicas sobre uso de papel.
 - Implantación de uso de papel reciclado.
-  Reducción del impacto ambiental de los residuos de tubería plástica ensayada en CEIS:
 - Segregación para valorización de la tubería de polietileno.
-  Reducción del impacto de los residuos de equipos de aire acondicionado y bomba de calor en las instalaciones de CEIS:
 - Valorización por proveedor especializado en RAAE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos).
-  Reducción de emisiones por sustitución del vehículo para toma de muestras de AENOR Laboratorio: está

en estudio el cambio del vehículo actual diesel por otro modelo menos contaminante, híbrido o eléctrico.

-  Reducción del consumo de agua en las instalaciones de CEIS mediante sistema de riego por goteo.
-  Objetivos ambientales de CEIS para el periodo 2018-2019 contemplan la reducción de la Huella de Carbono en un 2% y el consumo de papel en un 5%.

Resultados de indicadores ambientales:

A continuación, se facilitan resultados de los principales indicadores ambientales de las empresas objeto del presente informe. A futuro, se unificará la manera de reflejar y valorar la evolución en el desempeño de cada una de las actividades.

Principales Indicadores ambientales de UNE y AENOR:

Consumo energía eléctrica: (kw/h)	2016	2017
Sede Central de UNE y AENOR	635.664	649.933
AENOR Laboratorio (kw/h)	11.436	12.087
Consumo de agua: (m³/año)		
Sede Central de UNE y AENOR	1.870	1.892
AENOR Laboratorio (kw/h) <i>No se dispone de contadores individuales en el edificio donde se ubica el laboratorio</i>		
Emisiones de GEI: (tn CO ² eq.)		
Sede Central de UNE y AENOR	213,51	210,67
AENOR Laboratorio (kw/h) <i>Por la actividad de laboratorio se identifican únicamente emisiones puntuales no peligrosas ni clasificadas como focos contaminantes por Organismo de Control Autorizado, por tanto, son emisiones no sujetas a inventario.</i>		
Generación de Residuos Peligrosos: (kg/año)		
UNE Y AENOR (RAAE)	211	340
AENOR Laboratorio	3.309	2.997
Consumo de papel: (kg/año)		
UNE Y AENOR (RAAE)	3.987	4.440
AENOR Laboratorio	394	275

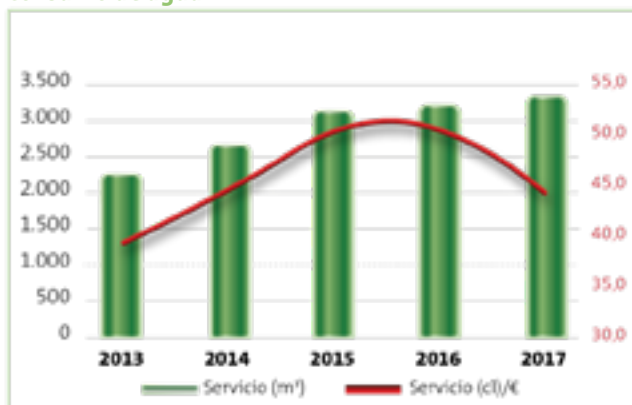
Principales Indicadores ambientales de CEIS

Consumo energía eléctrica: (kwh/€)

Consumo/Cifra de negocios (Kwh/€)



Consumo de agua

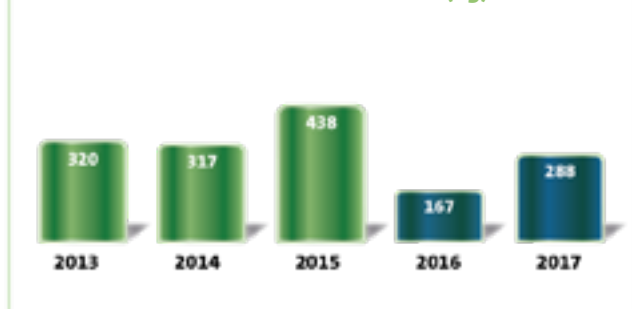


Consumo de productos químicos:

El consumo de productos químicos en laboratorio es inherente a la actividad del mismo y a los tipos y número de ensayos que se realizan. Aun así, se trata de optimizar al máximo su consumo, así como su toxicidad y los impactos derivados.

Por su parte, **CEIS** ha optimizado su consumo desde el año 2015, como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

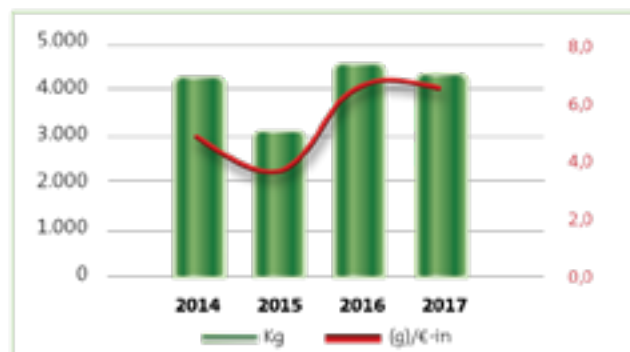
Consumo de Productos Químicos Total (Kg)



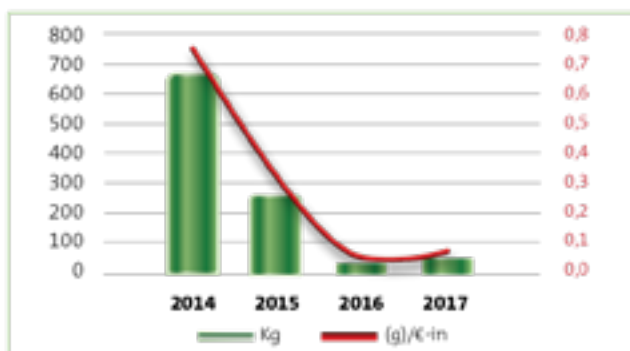
Generación de Residuos:

A continuación, se muestra la evolución en los ratios de generación de los residuos más representativos en **CEIS** en los últimos años:

Aceites



Absorventes



Envases



Papel y cartón



Valorización y reciclaje de residuos:

El 60% de los residuos no peligrosos se destinaron en 2016 a reutilización, reciclaje o revalorización, incrementándose esa cifra hasta el 70% en 2017.

El 100% del residuo de papel se destina a reciclaje.

Para los residuos peligrosos, el 50% se destinan a reutilización, reciclaje o valorización.

El 100% de los RAEE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos) de equipos de aire acondicionado y bomba de calor se destinan a valorización.

En 2017 se ha logrado comenzar a valorizar el residuo de tubería plástica, alcanzándose una ratio superior al 30% de tubería valorizada frente a tubería total.

Emisiones:

Por la actividad de CEIS se identifican únicamente emisiones puntuales no peligrosas ni clasificadas como focos contaminantes por Organismo de Control Autorizado, por tanto, emisiones no sujetas a inventario.

La Huella de Carbono de CEIS para 2017 ha resultado de 360 Tn. CO2 equivalente.

Como principales conclusiones, respecto a nuestro desempeño ambiental podemos decir que:

- En 2017 hemos logrado mantener los niveles de consumo energético, optimizados ya en 2015, e incluso disminuir ligeramente la ratio de consumo, que se sitúa en torno a 1.030 kwh/empleado.
- En CEIS hemos alcanzado una ratio de reducción del consumo eléctrico del 12% en los últimos tres años. En nuestras actividades de laboratorio, hemos logrado una reducción del 30% en la generación de residuos peligrosos.
- En 2016-2017 en todas las empresas del Grupo UNE, hemos reducido en más de un 50% el consumo de papel respecto a periodos anteriores.
- En lo que respecta a cumplimiento normativo, no hay ningún expediente sancionador abierto, ni

reclamación, ni multa en materia medioambiental en ninguna de nuestras actividades y empresas.

Seguimos analizando nuestra Huella de carbono, como herramienta de información interna que nos permite plantearnos objetivos de reducción y responder a nuestro compromiso en la lucha contra el cambio climático.

En materia de **formación ambiental** a nuestros profesionales, los indicadores muestran una evolución favorable en cuanto a número de empleados y número de horas impartidas:

- En 2017, un 16% de los empleados de AENOR pasaron por algún tipo de formación en materia ambiental, frente a un 12% en el periodo anterior. En UNE, en 2017, han recibido formación en temas ambientales 3 personas, el 2,7% de la plantilla
- El número total de horas al año impartidas en temas ambientales a empleados de AENOR fue de 987 horas en 2017 frente a 873 en 2016.

Por su parte, el 100% de la plantilla de **CEIS** ha pasado por algún tipo de formación ambiental desde la certificación del Sistema de Gestión. Durante el periodo 2016-2017 se han impartido más de 150 horas en formación medioambiental, abordando temáticas tales como Sistemas de Gestión energética conforme a la Norma UNE-EN ISO 50001, valorización de residuos y emisiones, así como pautas generales de correcta gestión ambiental.

- Los empleados del Grupo UNE han pasado por más de 2.000 horas de formación interna en temas ambientales en el periodo 2016-2017.

Así mismo, periódicamente se recuerda a los empleados a través de diferentes canales (intranet, revista AENOR y UNE), la importancia de cumplir con las **buenas prácticas medioambientales** establecidas, en relación por ejemplo al buen uso de los equipos informáticos o a un uso racional del papel.

Desarrollo de productos y servicios en el ámbito medioambiental

En su actividad de Normalización, UNE contribuye claramente al avance en los Principios específicos

sobre Medio Ambiente mediante su participación, aplicación y adopción de estándares que recogen el consenso internacional en distintas facetas de la protección del medio ambiente en el entorno industrial y de servicios.

Esta actividad redundará en beneficios apreciables por el conjunto de la sociedad y sirven con frecuencia, además, como apoyo para el desarrollo de diversa legislación medioambiental.

Durante el periodo objeto de informe, 2016-2017, se han desarrollado diversas iniciativas en este sentido, destacando a continuación algunas de las más relevantes.

La sostenibilidad ambiental de las actividades industriales y de servicios representa un pilar fundamental de la actividad de normalización con la que se contribuye a alcanzar los Principios específicos sobre medio ambiente. La adopción, difusión y promoción del conocimiento de las normas técnicas en este ámbito fomenta la disponibilidad y el uso de estas herramientas de beneficios ambientales contrastados.

La **prevención del daño medioambiental, foco del Principio 7 del Pacto Mundial**, es un aspecto que se ve apoyado por el desarrollo de procedimientos que faciliten la identificación y el control de los potenciales impactos que pueden producir en el medio. En este sentido, la **Norma UNE-EN ISO 14046:2016** - Gestión ambiental. Huella de agua. Principios, requisitos y directrices - permite evaluar de una forma objetiva los impactos relacionados con el uso o la afección de un recurso tan valioso como el agua en el ejercicio de cualquier actividad.

Además de la cuantificación del impacto ambiental, su correcta comunicación hacia agentes relacionados con dicha actividad es igualmente fundamental para fomentar la utilización de productos y servicios respetuosos con el entorno. Para ello, las **normas de etiquetado ambiental**, como la **UNE-EN ISO 14021:2017**, establecen las pautas a seguir para que la información suministrada sea de calidad y comparable.

Las empresas deben promover iniciativas que fomenten una mayor responsabilidad ambiental de acuerdo al Principio 8 del Pacto Mundial. Una forma clara de

contribuir a este objetivo es la integración del compromiso con el medio ambiente en las políticas y procesos internos de las organizaciones. Para ello, normas como la **UNE-EN ISO 14004:2016** - Sistemas de gestión ambiental. Directrices generales sobre la implementación - facilitan la interiorización de los aspectos ambientales por parte de las empresas de una forma sistemática y bajo un enfoque de mejora continua, proporcionando un marco de referencia para la consideración de estos aspectos en la gestión y políticas que rigen su funcionamiento.

El progreso tecnológico tiene como requisito el respeto por el medio ambiente y así lo refleja el Principio 9 del Pacto Mundial. El desarrollo de las técnicas y procedimientos que permiten determinar los parámetros clave del agua, el aire o el suelo de nuestro entorno tienen su reflejo en numerosas normas técnicas publicadas en los últimos años que aseguran la calidad y la comparabilidad de los resultados obtenidos. Ejemplo de lo anterior son normas como la **UNE-EN ISO 11731:2017 - Calidad del agua. Recuento de Legionella** - que establece un método de control de este indicador clave para determinar la calidad del agua.

Igualmente se ha puesto de manifiesto la importancia de la calidad del aire como un factor de gran impacto en la salud del entorno natural y la necesidad de contar con métodos contrastados para evaluar su estado como el establecido en la Norma **UNE-EN 14792:2017** - Emisiones de fuentes estacionarias. Determinación de la concentración másica de óxidos de nitrógeno. Método normalizado de referencia: quimioluminiscencia - que recoge un método de referencia para determinar los óxidos de nitrógeno en las emisiones generadas por la industria.

Así mismo, la afección del suelo debe ser controlada para evitar la potencial transferencia de contaminantes hacia los organismos del medio, normas como la **UNE-EN ISO 22155:2016** - Calidad del suelo. Determinación por cromatografía de gases de hidrocarburos aromáticos volátiles, hidrocarburos halogenados volátiles y determinados éteres. Método de espacio de cabeza estático - permiten determinar de forma fiable sustancias nocivas como los hidrocarburos aromáticos volátiles.

Por ámbitos sectoriales de actividad, merecen especial mención los trabajos en el campo de la normalización desarrollados durante el periodo 2016-2017 en torno a las siguientes temáticas:

• CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE

Destacar la actividad en el ámbito de la **construcción sostenible**, el cual contribuye al crecimiento económico, a la competitividad del tejido productivo, a la cohesión social y territorial, y a la calidad de vida de los ciudadanos. El comité técnico de normalización de la Asociación Española de Normalización, UNE, el **CTN 198 Sostenibilidad en la construcción** se encarga de desarrollar normas en este ámbito teniendo en cuenta las tres aproximaciones necesarias, ambiental, económica y social, mediante un enfoque de ciclo de vida. Así, los estándares de este comité adaptan los principios del desarrollo sostenible al sector de la construcción y proporcionan los medios para la cuantificación de los aspectos e impactos de las obras de construcción en términos de sostenibilidad, en todo su ciclo de vida y de forma transparente.

Tras la publicación en años anteriores de normas que recogían el marco general para la evaluación de la sostenibilidad de los edificios, y particularmente la evaluación del comportamiento ambiental, social y económico, en 2015 y 2016 se publicaron respectivamente normas sobre los métodos de cálculo del comportamiento económico, **UNE-EN 16309+A1:2015** (basada en el Coste del Ciclo de Vida y otra información económica cuantificada), y del comportamiento social, **UNE-EN 16627:2016**, que tiene en cuenta aspectos como la accesibilidad, la salud y el confort o la seguridad del edificio, entre otros.

Las políticas europeas de **economía circular** en el marco general COM (2011) 571 y COM (2015) 614, y de uso eficiente de los recursos en el sector de la construcción COM/2014/0445 en particular, configuran un marco de evaluación que estimulan el uso de los estándares desarrollados en el CTN 198 por consenso y con la participación de todas las partes interesadas. En un marco más general, el desarrollo normativo dentro del campo de actividad del CTN 198 contribuye de forma directa al Objetivo 11,

Ciudades y comunidades sostenibles, del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y, de forma más local, a la estrategia nacional y varios objetivos de la Agenda Urbana Española del Ministerio de Fomento.

• TURISMO: ESPACIOS NATURALES

La Norma **UNE-ISO 18065:2016** “Turismo y Servicios relacionados. Servicios turísticos para el uso público prestados por el ente gestor del **espacio natural protegido**. Requisitos”, se desarrolló en el ISO TC 228 Turismo y Servicios relacionados, un comité liderado por UNE en el que participan más de 100 países.

Los espacios naturales protegidos se crean para preservar y conservar las características singulares, el patrimonio natural y cultural de un área específica para el disfrute de generaciones presentes y futuras. Esta norma aporta pautas para la gestión del uso público de dichos espacios, ayudando al gestor a lograr un equilibrio adecuado entre una prestación satisfactoria de los servicios turísticos y los objetivos de conservación propios de dichos espacios.

Dicha norma contribuye a los **principios 7 y 8 relativos al Medio Ambiente**, ya que entre otros aspectos contempla la elaboración de planes de uso público que incluyan elementos como la zonificación, el seguimiento de impactos, la capacidad de carga, los residuos, la limpieza o el mantenimiento. Asimismo, entre los servicios turísticos se menciona la necesidad de contar con programas de educación e interpretación para los visitantes con el fin de fomentar su conocimiento y comprensión del entorno.

• TURISMO: TURISMO INDUSTRIAL

La Norma **UNE-ISO 13810: 2016** “Servicios turísticos. **Turismo industrial**. Prestación de Servicios” apoya el desarrollo local y la sostenibilidad en entornos rurales. El turismo industrial se refiere a visitas y actividades turísticas y educativas tanto a industrias en activo (fábricas, talleres artesanales, explotaciones agrícolas, etc.) como a patrimonio industrial (testimonios de la cultura industrial con valor histórico, social, científico o tecnológico, como una mina en desuso, una antigua fábrica o estación ferroviaria, etc.)

Comprender como funciona una máquina, degustar una especialidad o descubrir los pasos para fabricar un producto, son algunos ejemplos de turismo industrial, un tipo de turismo destinado a clientes que desean estar mejor informados y que buscan disfrutar de experiencias únicas que combinan conocimiento, sensaciones y emociones. Esta norma es una guía de actuación que incluye también recomendaciones para el desarrollo sostenible, destinada a todas aquellas organizaciones que deseen mostrar su saber hacer y poner en práctica actividades turísticas en entornos industriales.

• **TURISMO: PREVENCIÓN DEL IMPACTO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN EL MEDIO NATURAL**

Durante 2017 el Comité **ISO TC 228 “Turismo y Servicios relacionados”**, secretariado por UNE, ha arrancado **varios proyectos** relacionados con la sostenibilidad y la sensibilización ambiental.

- Relacionada con el medio ambiente marino, la **futura Norma ISO 21416** establece unas buenas prácticas para los prestadores de **servicios de buceo recreativo** con el fin de minimizar el impacto negativo sobre el entorno marino y optimizar los efectos positivos de dicha actividad. Por su parte, la **futura Norma ISO 21417** especifica los requisitos para los programas formativos destinados a educar y concienciar ambientalmente a los participantes en actividades de buceo recreativo promoviendo así una interacción positiva entre el buceador y el medio subacuático.
- El turismo de aventura se desarrolla generalmente en entornos naturales lo que implica, por una parte, una interacción con el medio ambiente y por otra, una dependencia intrínseca de los recursos naturales. La **futura Norma ISO 20611** proporciona a los prestadores de actividades de **turismo de aventura** una serie de buenas prácticas en materia de sostenibilidad incluyendo las dimensiones ambiental, social y económica.

• **TURISMO: ALOJAMIENTOS**

El alojamiento es un elemento clave en todo viaje turístico y uno de los que ejerce mayor impacto sobre el medio ambiente en los destinos. La **futura Norma**

ISO 21401, cuya elaboración también se inició en 2017, es un **sistema de gestión de la sostenibilidad de los alojamientos**, que ayuda a establecer e implementar políticas y objetivos sostenibles en la gestión de sus actividades, productos y servicios, promoviendo así una mayor responsabilidad ambiental y social.

• **PRODUCTO ECOLÓGICO: FABRICACIÓN DE ATAÚDES**

En respuesta a la demanda de los usuarios y de los fabricantes, cada vez más concienciados en materia ambiental, y en línea con la creciente tendencia a la incineración, en 2016 se inició la revisión de la Norma UNE 190001 con el objetivo de incluir un capítulo sobre ataúdes ecológicos. Dicho trabajo de revisión fue elaborado por el CTN 190 Servicios Funerarios y culminó en 2017 con la publicación de la **UNE 190001:2017** “Ataúdes. Terminología, clasificación y características técnicas”

Se recogen ahora aspectos diferenciados para los ataúdes ecológicos, relativos a los materiales y características de fabricación. Entre otros aspectos establece que todos los materiales empleados para su fabricación deben ser respetuosos con el medio ambiente en todo el ciclo de vida del producto, así como combustibles y degradables y/o biodegradables. Asimismo tanto los recubrimientos interiores, que deben ser de fibras naturales o recicladas, como el uso de barnices y pinturas al agua, buscan reducir la generación de contaminantes persistentes nocivos para el medio ambiente.

• **AGRICULTURA: INSUMOS PARA AGRICULTURA ECOLÓGICA**

En los años noventa la CE se dota de un marco normativo que fija la creación de un sistema de gestión agrario que respeta los sistemas y ciclos naturales, mejora la calidad del suelo, agua, plantas y animales. Era indispensable establecer una clara diferencia en el empleo de determinados insumos en agricultura ecológica, pero quedaron sin regular fertilizantes, enmiendas y sustratos de cultivo, fitosanitarios y otros productos contra plagas y enfermedades para la producción ecológica. Por esta razón, todos estos insumos no se pueden certificar como ecológicos según la legislación, ni pueden ser etiquetados con su logo.

Esto generó una problemática por la aparición de preparados comerciales de insumos con referencias ecológicas, a veces con certificaciones privadas, y la detección de residuos de sustancias no permitidas, con importantes perjuicios a los agricultores que los aplicaban de buena fe, desprestigiándose al producto ecológico español en el exterior. Así, el MAPAMA impulsó la elaboración de unas normas UNE como una valiosa herramienta que aporte soluciones y que dote a los productos certificados de una distinción que será valorada positivamente por el mercado:

- **UNE 66500:2017** Requisitos mínimos para la certificación de insumos utilizables en la producción vegetal ecológica según las Normas UNE 142500 y UNE 315500.
- **UNE 142500:2017** Insumos utilizables en la producción vegetal ecológica. Fertilizantes, enmiendas y sustratos de cultivo.
- **UNE 315500:2017** Insumos utilizables en la producción vegetal ecológica. Productos para la gestión de plagas y enfermedades.

En su actividad de Certificación, AENOR contribuye igualmente al avance en los Principios específicos sobre Medio Ambiente, destacando las siguientes certificaciones:

- **ISO 14001.** Demuestra la implantación de un sistema eficaz de gestión ambiental en una organización y su compromiso con el entorno. Durante el periodo 2016-2017, AENOR ha contribuido a la implementación de la nueva versión de la Norma ISO 14001:2015, enfocada mas claramente hacia la responsabilidad social y la gestión de los grupos de interés. Se han emitido 215 certificados ISO 14001 en 2016 y 327 certificados en 2017.
- *En 2017 AENOR supera los 4.000 certificados vigentes en ISO 14001 y más de 350 conforme al Reglamento Europeo EMAS.*
- **Certificados forestales.** AENOR ha certificado la Gestión Forestal Sostenible de más de 1,5 millones de ha de bosques y ha concedido del orden de 400 sellos de Cadena de Custodia de Productos Forestales.
- **Protocolo de Kioto.** Primera entidad española acreditada como Entidad Operacional Designada por

la ONU. Ha acometido cerca de 600 proyectos de reducción de emisiones en el mundo. Se han verificado 51 proyectos en 2016 y 56 proyectos en 2017.

• **Comercio Europeo de Derechos de Emisión.** Como entidad acreditada para verificar las declaraciones de emisiones de empresas españolas incluidas en este régimen, AENOR ha verificado del orden de 4.000 informes de instalaciones.

• **Huella de Carbono.** AENOR ha desarrollado varios certificados que acreditan la veracidad del cálculo y compensación de las Emisiones de GEI asociadas a organizaciones, eventos, servicios o al ciclo de vida de un producto. En el periodo 2016-2017 se han emitido 150 certificados de Huella de Carbono calculada, Huella de Carbono compensada y Huella de Carbono de Organización. Asimismo, ha participado en la Huella de Carbono de numerosos eventos y congresos nacionales e internacionales.

• **Gestión Energética.** Enfocada a organizaciones que deseen mejorar de forma sistemática su eficiencia energética. La Entidad ha emitido 46 y 45 certificados en la Norma ISO 50001 durante el periodo 2016 y 2017 respectivamente.

• **Ecodiseño.** Demuestra que las empresas mejoran de forma sistemática los impactos ambientales de los productos que fabrican, teniendo en cuenta todas las fases de su ciclo de vida. En 2017 se incrementa un 5% el número de certificados en ecodiseño.

- *En 2017 nuestra actividad de certificación ha seguido creciendo: se incrementa en un 10% el número de expedientes ambientales con AENOR.*
- *El número de auditores ambientales de AENOR continúa creciendo en 2017, contando con un total de 312 para ISO 14001 y 42 para ISO 50001.*
- *En 2017 nuestros auditores han realizado 8.085 jornadas de auditoría ISO 14001 y 605 jornadas de auditoría ISO 50001, lo que supone un incremento del 8% respecto al periodo anterior.*

Por otra parte, destacar también el papel de **AENOR como verificador EMAS** y como integrante del Comité técnico Asesor de ENAC para verificadores EMAS (CTA-ENAC-VM).

Desde hace más de 15 años, AENOR participa como verificador acreditado en este comité que convoca ENAC con carácter semestral. Este Comité reúne a todos los agentes implicados en el registro según el Reglamento EMAS a nivel nacional: Organismos competentes de las Comunidades Autónomas, Empresas, verificadores y la propia ENAC, con el objetivo de mantener un foro de debate y de colaboración entre todas las partes para poner en común las principales novedades que se van generando a lo largo del tiempo en el ámbito de EMAS. También tiene por objeto homogeneizar criterios a la hora de interpretar y aplicar los requisitos del Reglamento. Finalmente, es un foro donde pueden surgir iniciativas para promover y fomentar el registro EMAS a nivel autonómico y nacional.

En relación al reglamento EMAS, AENOR es además Entidad Colaboradora de la Administración para algunas Comunidades Autónomas que han regulado actividades de verificación EMAS, como es el caso de la Comunidad Autónoma de Valencia, Andalucía y Cataluña.

Como certificaciones más novedosas, relacionadas con la contribución de AENOR a la protección del medio ambiente, destacan las siguientes:

🌱 **Verificación de la Huella Hídrica.** Una compañía cervecera fue la primera empresa española en realizar el cálculo de la huella hídrica y recibir la certificación de la huella de agua de su cerveza tras superar con éxito un proceso de verificación independiente por parte de AENOR siguiendo la metodología del referencial Water Footprint Network. AENOR verifica la exactitud de los cálculos realizados conforme a dicha metodología (cuya adecuación también es revisada), lo cual implica la revisión de los datos que soportan los cálculos con los registros que permiten asegurar su fiabilidad. Además, se verifica el sistema de obtención de la información y consolidación.

En el periodo 2016-2017 se han hecho 4 verificaciones de huellas hídricas.

🌱 **Certificado de Residuo Cero.** En el marco de la Economía Circular, este certificado reconoce a aquellas organizaciones que evitan que las distintas fracciones de residuos que generan tengan como destino el vertedero, reutilizando, reciclando o

valorizando sus residuos para que se reintegren en el sistema como nuevos recursos o materias primas. Esta certificación ayuda a las organizaciones a optimizar procesos, adelantarse a las disposiciones legales, disminuir los costes derivados de la gestión de residuos, y obtener ingresos extra por la gestión de esos materiales, entre otras. De esta forma las organizaciones obtienen un respaldo, compatible y de valor añadido y complementario al Sistema de Gestión Ambiental según la Norma ISO 14001.

🌱 **Certificado AENOR de “Fin de Condición de Residuo”.** Acredita que las organizaciones han realizado las operaciones necesarias para convertir los residuos en materia prima válida para otros procesos, eliminando la posibilidad de que estas materias acaben en el vertedero. Esta verificación, dirigida tanto a los productores de residuos en general como a los gestores de dichos materiales, se basa en los Reglamentos de la UE publicados en este ámbito (chatarras de hierro, acero y aluminio; vidrio recuperado y chatarra de cobre).

🌱 **Certificado de Proveedor de Servicios Energéticos.** AENOR ha concedido los primeros certificados que acreditan a las empresas como Proveedores de Servicios Energéticos (PSE). Este reconocimiento se basa en la Especificación Técnica EA 0055 que establece los requisitos mínimos de calidad para clasificar y categorizar a los proveedores de servicios energéticos. La EA 0055 ayuda a dar cumplimiento al RD 56/2016 en lo relativo a la acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos, al profundizar en la figura del PSE, clasificándola y categorizándola.

Otros certificados relacionados con este ámbito son los que acreditan la **Gestión Minera Sostenible, la Calidad Ambiental en Interiores** o la **Marca AENOR Medio Ambiente para Producto o Servicio**, entre otros.

En lo que respecta a la actividad de laboratorio:

AENOR laboratorio realiza análisis de aguas para verificar su calidad, así como la ausencia de contaminantes. Estos análisis se llevan a cabo principalmente en empresas del sector agroalimentario y recogen los ensayos estipulados en el R.D. 140/2003.

Dada la importancia de estos análisis algunos de los ensayos realizados se han incluido dentro del alcance de la acreditación del laboratorio:

- 🌿 pH
- 🌿 Turbidez
- 🌿 Conductividad
- 🌿 Nitritos
- 🌿 Mercurio
- 🌿 Detección y recuento de microorganismos aerobios totales a 22°C y a 36°C
- 🌿 Detección y recuento de coliformes totales
- 🌿 Detección y recuento de E.coli
- 🌿 Detección y recuento de Enterococos intestinales

En el año 2016 se realizaron 310 muestras de aguas y en el año 2017 se llevaron a cabo ensayos en 259 muestras de aguas.

Por su parte, **CEIS** desarrolla diferentes tipologías de ensayos relacionados con el ámbito del medio ambiente:

Está reconocido como laboratorio de competencia técnica acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) con las acreditaciones nº 1/LE 149 y 1/LE990, para un ámbito de actuación de más de 500 normas acreditadas, que abarcan la práctica totalidad de los ensayos realizados. Sus principales actividades se desarrollan en el campo de la evaluación de la conformidad, en concreto, para un gran número de ensayos en las siguientes áreas:

- Ensayos mecánicos (133)
- Ensayos químicos (48)
- Ensayos eléctricos (271)
- Ensayos de rendimiento energético y acústica (107)

Estos ensayos son aplicados a diferentes tipologías de productos, tales como, materiales plásticos, dieléctricos, cables, paramenta eléctrica, metales, aislantes térmicos, bomba de calor, estufas, cocinas y calderas, etc.

En su actividad de Formación en temáticas relacionadas con el medio ambiente, AENOR impulsa el conocimiento en tecnologías respetuosas con el medio ambiente y en iniciativas para una mayor responsabilidad ambiental:

Datos de actividad del Centro de Formación de AENOR:	2016	2017
Nº de cursos para empresas	57	70
Nº de alumnos	769	967

Máster de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención	1	1
Nº de alumnos	20	20

Cursos presenciales en abierto	69	70
Nº de alumnos	611	843

TOTAL cursos	127	153
TOTAL Nº de alumnos	1.400	1.830

🌿 *En 2017, se han impartido en el Centro de Formación de AENOR, 153 cursos de temática ambiental asistiendo un total de 1.830 alumnos*

Por último, mencionar que como parte de nuestro compromiso para promover una mayor responsabilidad ambiental en las organizaciones, AENOR participa desde 2017 en dos proyectos en el marco del Reglamento Europeo EMAS:

• **PROYECTO ENHANCE: “EMAS as a Nest to Help and Nurture the Circular Economy”**

Su objetivo es mejorar la implementación de los instrumentos políticos regionales para la adopción de EMAS por parte de las organizaciones, mediante el intercambio de experiencias y buenas prácticas relacionadas con el Reglamento en los cinco países participantes (España, Italia, Austria, Suecia y República Checa)

Este proyecto se desarrollará hasta 2020 en dos fases: en una primera fase (hasta 2018) se realizará un intercambio de experiencias entre regiones y entre los agentes y beneficiarios implicados en cada una de ellas, para identificar las mejores prácticas que se

incluirán en planes de acción regionales según las necesidades detectadas. La segunda fase consistirá en la ejecución del plan de acción regional diseñado.

PROYECTO BRAVER: “Boosting Regulatory Advantages Vis à vis Emas Registration”

Este proyecto es una continuación del anterior BRAVE, “Better Regulation Aimed at Valorising EMAS”, persiguiendo básicamente sus mismos objetivos: apoyar la plena integración de EMAS en la legislación ambiental EU reduciendo y simplificando costes y cargas administrativas a las organizaciones registradas, pero con el añadido de adoptar medidas de flexibilidad reglamentaria para apoyar EMAS en más países sectores y regiones europeas. Utilizando los resultados obtenidos en BRAVE, lo que se pretende conseguir con BRAVER es identificar y desarrollar mecanismos eficientes de flexibilidad reglamentaria, analizar si son aplicables y evaluar sus beneficios. Esto implicará diseñar y establecer herramientas y actividades de formación y divulgación para difundir estas buenas prácticas.

En BRAVER hay representación de los países (Italia, República Checa, Eslovenia, Chipre y España participan directamente; indirectamente, Francia, Alemania, Austria, Dinamarca, Polonia y Grecia), empresas consultoras, la administración pública (Madrid, Cataluña, País Vasco y Andalucía) y AENOR como único verificador invitado.

Seguiremos informando del avance de estos proyectos, así como de los resultados que respalden nuestros compromisos ambientales desde todas nuestras actividades



■ 4.4 Anticorrupción (Principio 10)



Principio 10 *“Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”*

Consideramos la lucha contra la corrupción como un aspecto de riesgo en nuestra actividad, ya que somos conscientes de que prestamos nuestros servicios en un mercado y en un contexto influenciado a su vez por riesgos internos y externos, en el que convivimos con otras organizaciones, que pueden influir en nuestra actividad o verse afectada por nuestros servicios.

El Buen Gobierno es para Grupo UNE una de las líneas prioritarias de actuación, y en ello se ha puesto especial énfasis durante 2017 a través de diferentes actuaciones.

El **Sistema de Prevención de delitos y lucha contra el fraude de Grupo UNE** (en adelante SPD), constituye la base necesaria para dar respuesta a nuestro compromiso firme de combatir el fraude y la comisión de actuaciones delictivas. Nuestro SPD se basa fundamentalmente en:

- **Código Ético**, aprobado inicialmente por la Asociación Española de Normalización en abril de 2012, revisado y actualizado por primera vez en 2015, y posteriormente aprobado por el Consejo

de Administración de AENOR Internacional en diciembre de 2017, tras la separación de las entidades AENOR y UNE.

- **Reglamento que desarrolla el sistema para la prevención de delitos y lucha contra el fraude**, aprobado con fecha 13 de abril de 2012 y en fase de revisión tras la nueva situación de las entidades.
- **Comisión de Responsabilidad Corporativa (en adelante CRC) y el Reglamento para su funcionamiento**. La Comisión ha sido constituida como el órgano que supervisa la implantación y el desarrollo, y vela por el cumplimiento del SPD. En 2018 se aprobará la última revisión de este reglamento, considerando su aplicabilidad a todo el Grupo UNE. La CRC tiene un Presidente y cuatro vocales con la siguiente distribución:
 - El Director General de la Asociación.
 - Una persona de la plantilla de la Asociación o de las Sociedades de su Grupo designada por el Director General.
 - Dos personas elegidas por la Junta Directiva que formen parte de la Comisión Permanente o de la propia Junta Directiva y que no formen parte del Comité de Apelaciones. La duración del mandato de los vocales representantes de los Órganos de Gobierno será de cuatro años.

El **Reglamento para el funcionamiento de la CRC** recoge de manera detallada estos contenidos:

1	Objeto del reglamento
2	Competencia Objetiva de la CRC
3	Composición
4	Presidente de la CRC
5	Contenido del Sistema para la Prevención de Delitos y de Lucha Contra el Fraude
6	Funcionamiento
7	Deberes y Responsabilidades de los Miembros de la CRC
8	Canales de Comunicación, Instrucción y Resolución de Expedientes

Otros protocolos relevantes en materia anticorrupción como parte del SPD son:

- **Protocolo de confidencialidad**
- **Pautas derecho de la competencia**
- **Sistema de investigación interna y Protocolo de denuncias internas**
- **Protocolo post-delictivo**
- **Medidas disciplinarias**

En 2017 se plantean dos Comisiones en el marco del Buen Gobierno, que se pondrán en marcha en 2018:

- Comisión de Nombramientos y Retribuciones
- Comisión de Auditoría

Así mismo, en diciembre de 2017, se aprobaron por Consejo de Administración de AENOR, los **Principios de actuación de directivos y empleados de AENOR y Sociedades de su Grupo**.

En cuanto a nuestro **Código Ético**, es el documento que rige nuestras actuaciones y que recoge de manera específica **principios de actuación en materia de lucha contra la corrupción**, concretamente en lo que respecta a:

- a. Buenas prácticas tributarias
- b. Prevención del blanqueo de capitales
- c. Competencia desleal y defensa de la competencia
- d. Transparencias, acceso a la información pública y buen gobierno
- e. Obsequios y regalos
- f. Conflictos de interés
- g. Información reservada y confidencial
- h. Información privilegiada
- i. Actividades externas
- j. Actividad de lobby
- k. Formación en conducta ética y corrupción.

En el Reglamento que desarrolla el SPD, se determinan las responsabilidades y funciones para la prevención de delitos y lucha contra el fraude.

- ◆ *El Código Ético ha sido difundido a todos los grupos de interés de Grupo UNE afectados por el documento.*

a) BUENAS PRÁCTICAS TRIBUTARIAS:

- ◆ *Las relaciones de Grupo UNE con las Administraciones tributarias competentes están presididas por los principios de transparencia, confianza mutua, buena fe y lealtad.*

Asumimos las siguientes buenas prácticas tributarias:

- Colaborar con las Administraciones tributarias competentes en la detección y búsqueda de soluciones respecto de las prácticas fiscales fraudulentas de las que se tenga conocimiento que puedan desarrollarse en los mercados en los que esté presente.
- Facilitar la información y documentación con trascendencia fiscal que soliciten las Administraciones tributarias competentes, en el menor plazo posible y con el alcance necesario.
- Dar a conocer y discutir adecuadamente con el órgano que corresponda de la Administración tributaria competente todas las cuestiones de hecho relevantes de las que tenga conocimiento para instruir, en su caso, los expedientes de que se trate y potenciar, en la medida de lo razonablemente posible y sin menoscabo de una buena gestión empresarial, los acuerdos y conformidades en el curso de los procedimientos inspectores.

- ◆ *Grupo UNE cumple con sus obligaciones fiscales en todos los territorios donde opera y mantiene relaciones adecuadas con las Administraciones tributarias correspondientes, adhiriéndose, en su caso, a los sistemas y recomendaciones que, a tal efecto, se establezcan en cada jurisdicción.*

En cuanto a la prevención del riesgo fiscal y evitación de la opacidad con finalidades tributarias, atendemos en el diseño y desarrollo de nuestras actividades, a los principios de una sana y prudente política tributaria plasmada en el compromiso de:

- Fomentar prácticas encaminadas a la prevención, reducción y eliminación de los riesgos fiscales relevantes.
- Impedir la utilización de estructuras de carácter opaco con finalidades tributarias, entendiéndose por tales aquellas destinadas a entorpecer el conocimiento por parte de las Administraciones tributarias competentes del responsable final de las actividades o el titular último de los bienes o derechos implicados.

Así mismo, se promoverá el seguimiento de las recomendaciones de los códigos de buenas prácticas tributarias que se implementen en otros países en los que las Socie-

dades de AENOR desarrollen su actividad, adaptándolas a las necesidades y circunstancias específicas.

b) PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITAL

◆ *El Grupo UNE está comprometido con la prevención del blanqueo de capitales provenientes de actividades delictivas o ilícitas.*

Los profesionales de Grupo UNE deben cumplir con la ley, los convenios internacionales y las mejores prácticas aplicables a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. En particular, prestarán especial atención a:

- Pagos en metálico que resulten inusuales atendiendo a la naturaleza de la transacción, pagos realizados mediante cheques al portador y pagos realizados en divisas distintas a las especificadas en el contrato o acuerdo, o en la factura.
- Pagos realizados a o por terceros no mencionados en el contrato o acuerdo correspondiente.
- Pagos o cargos en una cuenta que no sea la cuenta habitual de transacciones con determinada persona o entidad, siempre que se desconozca el destino de los fondos transferidos.
- Pagos a personas o entidades residentes en paraísos fiscales, o a cuentas bancarias abiertas en oficinas ubicadas en paraísos fiscales.
- Pagos a entidades en las que, por su régimen jurídico, no sea posible identificar a sus socios o últimos beneficiarios.
- Pagos extraordinarios no previstos en los acuerdos o contratos.

c) COMPETENCIA DESLEAL Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

◆ *En el Grupo UNE desarrollamos nuestras actividades con imparcialidad, rigor e independencia con el propósito de contribuir a la mejora de la calidad y seguridad de las empresas, sus productos y servicios, así como proteger el medio ambiente y en definitiva, contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad.*

El Grupo UNE considera que un mercado libre y sin prácticas restrictivas de la competencia, mejora la competi-

tividad de las empresas, favorece el crecimiento económico y amplía las posibilidades de elección de terceros.

Asegurará, por tanto, que su funcionamiento se ajusta a los **principios de imparcialidad e independencia**, velando siempre por la confidencialidad, que permita el estricto cumplimiento de la Ley de Defensa de la Competencia y de su normativa de desarrollo. Competimos en los mercados respetando la normativa aplicable, de forma leal y nunca realizando publicidad ilícita, engañosa, deshonrosa o denigratoria de su competencia ni de terceros.

Adicionalmente a lo ya recogido al respecto en nuestro Código Ético, y con el fin de reforzar esta aproximación en materia de derecho de la competencia, el Grupo UNE ha desarrollado algunas medidas complementarias para minimizar posibles riesgos en esta materia, implementando protocolos específicos y estableciendo un plan de formación y sensibilización para todo el personal de plantilla, entre cuyas actividades se encuentre el desempeño de tareas que puedan dar lugar a situaciones que vulneren el Derecho de competencia.

◆ *No hemos tenido demandas relacionadas con incumplimientos de obligaciones tributarias, ni con comportamientos de competencia desleal o prácticas monopolísticas.*

d) TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO

En España, la actividad de normalización ha sido confiada por la administración pública a la Asociación Española de Normalización, UNE, entidad sin fines lucrativos.

Se encuentran disponibles en su página web, todos los aspectos a considerar en relación al soporte legal para desarrollar dicho trabajo, así como los aspectos que derivan del cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, [Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#).

UNE pone a disposición de cualquier interesado, a través de su página web, todos los contratos con la administración pública a efectos del art. 2.2, de la Ley 19/2013, de Transparencia: administración involucrada, fecha e importe del contrato

e) OBSEQUIOS Y REGALOS

Tal como se recoge en nuestro Código Ético, nuestros profesionales no pueden dar ni aceptar regalos u obsequios en el desarrollo de su actividad profesional. Excepcionalmente, la entrega y aceptación de regalos y obsequios está permitida si son de valor económico irrelevante o simbólico, responden a signos de cortesía o atenciones comerciales usuales, y no están prohibidas por la ley o las prácticas comerciales generalmente aceptadas.

Los profesionales de Grupo UNE no pueden, directamente o a través de persona interpuesta, ofrecer o conceder ni solicitar o aceptar beneficios o ventajas no justificados que tengan por objeto obtener un beneficio para el Grupo, para sí mismos o para un tercero.

Tampoco se puede recibir, a título personal, dinero de clientes o proveedores, ni siquiera en forma de préstamo, como anticipo o en custodia, todo ello con independencia de los préstamos o créditos concedidos a los profesionales de Grupo UNE por entidades financieras que sean clientes o proveedores y que no estén incursas en las actividades anteriormente expresadas.

f) CONFLICTOS DE INTERÉS

En relación con los posibles conflictos de interés, los profesionales de Grupo UNE deben actuar según los valores y principios definidos en nuestro Código Ético.

Consideramos conflicto de interés aquellas situaciones en las que entren en colisión, de manera directa o indirecta, el interés personal del profesional o de los integrantes del órgano de administración y de sus representantes en los órganos de administración de las Sociedades de su Grupo, y el interés de AENOR o de cualquiera de las Sociedades de su Grupo.

Cualquier profesional, con especial hincapié aquellas personas que por su posición jerárquica y funciones se encuentren con situaciones que puedan suponer un conflicto de interés, deben comunicar la existencia de dicho potencial conflicto de interés. Se comunicará al superior jerárquico, y si este tiene dudas de cómo resolverlo lo trasladará al Oficial de Cumplimiento para su análisis y resolución.

g) INFORMACIÓN RESERVADA Y CONFIDENCIAL

El Grupo UNE garantiza la confidencialidad de los datos de sus miembros y clientes, comprometiéndose a no revelarlos a terceros, salvo consentimiento previo de los mismos o por obligación legal o en cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas.

La información no pública propiedad del Grupo UNE, tendrá, con carácter general, la consideración de información reservada y confidencial, y estará sujeta a secreto profesional, sin que su contenido pueda ser facilitado a terceros, salvo autorización previa y expresa del órgano que sea competente en cada caso o salvo requerimiento legal, judicial o de autoridad administrativa.

Es responsabilidad de todos los profesionales guardar y hacer guardar con todos los medios de seguridad disponibles y aplicar los procedimientos establecidos para proteger la información reservada y confidencial registrada en soporte físico o electrónico, frente a cualquier riesgo interno o externo de acceso no consentido, manipulación o destrucción, tanto intencionada como accidental.

Los datos de carácter personal se gestionarán siempre desde la observancia de las leyes y recomendaciones emanadas de la Agencia Española de Protección de Datos.

h) INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

Tiene tal consideración cualquier información concreta sobre el Grupo UNE que no sea pública y que, de hacerse o haberse hecho pública, puede influir de manera apreciable sobre el mercado.

Los profesionales y Directivos que acceden a cualquier información privilegiada no pueden, por cuenta propia o ajena, directamente o a través de terceros, comunicar dicha información a terceros, salvo si fuere en el ejercicio normal de su actividad profesional.

i) ACTIVIDADES EXTERNAS

El Grupo UNE respeta el desempeño de actividades sociales y públicas por parte de sus profesionales, siempre que no interfieran en su ejercicio profesional.

Si hubiere un posible conflicto de intereses, por ejemplo, la prestación de servicios laborales o profesionales por cuenta propia o ajena, para Sociedades o entidades distintas del Grupo, así como la realización de actividades académicas, deben ser autorizadas de forma previa, expresa y escrita por la Dirección General correspondiente.

La vinculación, pertenencia o colaboración de los profesionales con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos, se realiza de tal manera que quede claro su carácter personal, evitándose cualquier relación con el Grupo UNE.

j) ACTIVIDAD DE LOBBY

Los profesionales del Grupo UNE que interactúen o mantengan relaciones con el gobierno y representantes políticos deben conocer y cumplir la legislación vigente y los procesos corporativos que rigen la actividad de lobby. Únicamente los profesionales designados están autorizados para participar en actividades de lobby en nombre de la entidad y deben estar adecuadamente registrados cuando así sea requerido por la normativa aplicable. La actividad de lobby cumplirá con la regulación establecida por las autoridades competentes en cada país, estado, provincia o región.

✿ *Con el fin de garantizar la denuncia y comunicación de conductas infractoras, se dispone de un canal interno de denuncias y de comunicación que garantiza la absoluta confidencialidad*

En caso de detectarse alguna infracción del Código Ético o de alguna ley relativa a la contabilidad, auditoría, derecho laboral, conducta colusoria, ilícito penal, infracción mercantil, fiscal, administrativa y, en general, cualquier supuesta vulneración legal que pudiera haberse cometido, por o en el seno del grupo, se ha establecido un **canal interno de denuncias y de comunicación que garantiza la absoluta confidencialidad** de los datos del denunciante y de la propia denuncia, así como su plena indemnidad.

Cuando la Comisión de Responsabilidad Corporativa (CRC) determine que alguna persona ha realizado actividades que contravengan lo establecido en una ley o en este Código, aplicará las medidas disciplinarias

conforme al régimen de faltas y sanciones previstas en el convenio colectivo aplicable o en la legislación laboral correspondiente.

✿ *Hasta la fecha, no se ha producido ninguna denuncia ni comunicación en relación al contenido del Código Ético, ni posibles incumplimientos o dudas en la interpretación de sus disposiciones.*

k) FORMACIÓN EN CONDUCTA ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

Es fundamental la formación y sensibilización de todo el personal entre cuyas actividades se encuentre el desempeño de tareas que puedan dar lugar a situaciones que vulneren el Derecho de competencia o que puedan ocasionar incumplimientos del Código Ético, por lo tanto, el plan de formación continuado en estas materias es una de las prioridades de Grupo UNE como mecanismo preventivo anticorrupción.

Código Ético:

En Diciembre de 2017 se impartió un curso sobre el Código Ético en modalidad de teleformación.

Derecho de Competencia:

De manera presencial se impartió, a lo largo de 2016, un curso en materia de Derecho de la Competencia, repitiéndose en varias convocatorias y por el que pasaron un total de 135 personas de AENOR/UNE (en 2016 no se había procedido aún a la separación de entidades): 57 directores, 22 mandos intermedios y 56 técnicos.

Actividad de Normalización en materia anticorrupción

Relacionado con el principio 10 de Pacto Mundial, Anticorrupción, durante el periodo 2016-2017 se ha desarrollado una intensa labor de normalización en esta materia, proporcionando herramientas de apoyo a las organizaciones para la gestión del compliance y de los riesgos.

Desde UNE se ha estado trabajando en el desarrollo de la norma internacional **ISO 31000 "Risk management. Guidelines"**, dentro del Comité Técnico

de Normalización CTN 307 “Gestión de riesgos”, cuya secretaria desempeña UNE.

La Norma ISO 31000 tiene como objeto crear y proteger el valor en las organizaciones gestionando riesgos, tomando decisiones, estableciendo y logrando objetivos y mejorando el desempeño. La gestión del riesgo es de máxima relevancia para la gestión corporativa de una organización, que se puede ver afectada tanto por factores externos como internos.

Compliance penal

En mayo de 2017 se publica la Norma **UNE 19601:2017** “Sistemas de gestión de **compliance penal**. Requisitos con orientación para su uso”, de gran impacto en el mercado. Proporciona los requisitos para un sistema de gestión certificable que ayude a las organizaciones a prevenir la comisión de conductas delictivas en su seno. Entre los delitos que previene se encuentran los delitos contra los derechos de los trabajadores o los delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente, así como la extorsión y el soborno.

En abril de 2017 se publica la Norma **UNE-ISO 37001:2017** “Sistemas de gestión **antisoborno**. Requisitos con orientación para su uso”, compatible e integrable con la norma UNE-ISO 37001 mencionada anteriormente. Con ella se dispone a nivel nacional de una versión de la ISO 37001:2016 que cuenta con el consenso lingüístico de los países de habla hispana. La norma recoge requisitos para un sistema de gestión antisoborno certificable, que contribuya a generar una cultura de integridad en las organizaciones y que, además de reducir el riesgo reputacional, contribuya a la libre competencia y eficiencia en los mercados.

Las mencionadas normas de compliance y antisoborno se han desarrollado en el **Comité CTN 165 “Ética”**. Dada la relevancia que está adquiriendo este comité y ante los nuevos retos de normalización que se presentan, se plantea una próxima reestructuración que incluirá una modificación de su denominación, pasando a ser el comité de **ÉTICA, GOBERNANZA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES**.

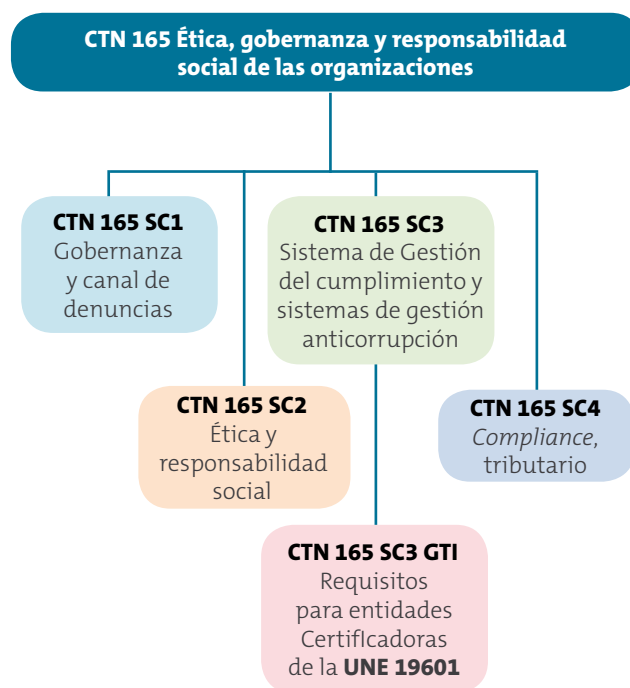
Su campo de actividad será la Normalización en materia de ética, gobernanza y responsabilidad social de

las organizaciones y de las actividades profesionales, como herramienta para el desarrollo sostenible.

Incluirá como alcance de su actividad:

- La gestión de compliance.
- La gestión ética y de valores.
- Los códigos éticos profesionales.
- La bioética.
- Los instrumentos socialmente responsables.

Su estructura quedaría de la siguiente manera:



Con intención de que las certificaciones de sistemas de gestión antisoborno, de conformidad con la UNE-ISO 37001:2017 puedan ofrecer la máxima confianza en el mercado, se publica a finales de 2017 la norma **UNE-ISO/IEC TS 17021-9:2017** “Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 9: Requisitos de competencia para la **auditoría y la certificación de sistemas de gestión antisoborno**.” Especificación Técnica de la serie ISO/IEC 17021 de requisitos de competencia para la evaluación de la conformidad que utiliza ENAC como base para la acreditación de entidades que certifican el cumplimiento con la norma UNE-ISO 37001:2017.

Por otra parte, el empleo de las normas relacionadas con el *compliance* como herramienta para contribuir a lograr una cultura de integridad y cumplimiento en las organizaciones, llega también al ámbito tributario.

A finales de 2017 se inicia el proyecto **PNE 19602** “Sistemas de gestión de **compliance tributario**. Requisitos y recomendaciones”, con idea de generar o mejorar una adecuada cultura, en organizaciones de todo tipo, sensible a la prevención, detección, gestión y mitigación del riesgo tributario.

Actividad de certificación en materia anticorrupción

La **certificación de los Sistemas de gestión de compliance penal y antisoborno** serán, cada vez más, elementos relevantes a considerar como evidencia de la diligencia debida y de la prevención de actos ilícitos. Debe, por tanto, **asegurar y proporcionar evidencias** a la dirección, administradores, autoridades jurídicas, accionistas e inversores, clientes y otros grupos de interés, que la organización ha tomado **medidas razonables para prevenir la comisión de delitos y la corrupción y el soborno**, reduciendo así el riesgo penal.

Para ello, la certificación de los sistemas de gestión de *compliance*, tiene que ser concedida desde el rigor, la independencia y la competencia suficiente para que pueda ser una herramienta de utilidad para todas las partes interesadas.

AENOR, pionera en esta materia, ha certificado desde 2014 sistemas de *compliance* penal y de prevención del soborno a empresas nacionales e internacionales, bajo diferentes esquemas tales como las siguientes:

Corporate Compliance

- **UNE 19601** Gestión de prevención de delitos
- **ISO 37001** Gestión antisoborno

Otras certificaciones vinculadas al buen gobierno

- Verificación de códigos de conducta
- **IQNet SR10** Gestión de la responsabilidad social
- **GRI** Verificación de memorias de sostenibilidad
- **EA 0031** Gestión de riesgos
- Evaluación de gobierno corporativo de información no financiera y diversidad RDL 18/2017
- Evaluaciones de ODS
-



5 Hitos destacados 2016 - 2017 en materia de Responsabilidad Social Corporativa

DERECHOS HUMANOS

EMPLEADOS

- Código Ético difundido al 100% de los empleados.
- Proyecto Valora: formación en Valores corporativos.
- AENOR Saludable y AENOR Concilia.
- El 100% de puestos de trabajo en todos los centros de UNE han sido sometidos a evaluación de riesgos.

CLIENTES

- Crecimiento del número de acreditaciones y servicios.
- Superamos más de 200 jornadas anuales de auditoría entre internas y de seguimiento por organismos externos.
- Tendencia ascendente en la satisfacción de nuestros clientes desde el año 2012, alcanzando 8,41 puntos sobre 10 en 2017, en los servicios de evaluación de la conformidad.

SOCIEDAD

- 24 normas publicadas como fruto del trabajo del CTN 81 "Seguridad y salud en el trabajo"
- Proyectos de accesibilidad de UNE en colaboración con Fundación ONCE
- Normalización en materia de servicios sanitarios, construcción, agricultura y pesca sostenible.
- Colaboración con ONG (Cruz Roja, AECC, Fundación Amigos del Museo del Prado, Café Solidario).



DERECHOS HUMANOS



PROVEEDORES

- El 95% de nuestros proveedores han firmado nuestro Código Ético.
- Política de Compras revisada incorporando criterios de valoración de aspectos sociales y ambientales.
- Auditorías de esquemas de Comercio Ético.

PRÁCTICAS LABORALES



- Creación de empleo: nuevas contrataciones anuales
- Contratos indefinidos, superior al 95% en Grupo UNE.
- Manual del Empleado.
- Incremento de un 30% en la formación anual por empleado.
- II Plan de Igualdad 2016-2019.
- Política de Corresponsabilidad de CEIS.
- AENOR Concilia
- Más de un 50% de mujeres en AENOR y UNE.
- El 100% de la plantilla de Grupo UNE con horario flexible.
- Plan de Beneficios sociales para empleados.
- Accesibilidad e integración laboral de personas con discapacidad: convenios con Centros Especiales de Empleo.
- Diversidad cultural: 10 nacionalidades en la plantilla del Grupo UNE

MEDIO AMBIENTE

- Optimización de consumo energético
- Reducción del 30% en la generación de residuos peligrosos de la actividad de laboratorio.
- Reducción de más de un 50% el consumo de papel.
- Más de 2.000 horas de formación interna a empleados en temas ambientales.
- Más de 8.000 jornadas anuales de auditoría UNE-EN ISO 14001 y 605 jornadas de auditoría UNE-EN ISO 50001.
- 4.000 certificados vigentes de AENOR en UNE-EN ISO 14001 y más de 350 conforme al Reglamento Europeo EMAS.
- Certificación de la Gestión Forestal Sostenible de más de 1,5 millones de ha. de bosques.
- 400 sellos de Cadena de Custodia de Productos Forestales.
- 4 Verificaciones de Huella Hídrica.
- 150 certificados de Huella de Carbono calculada, compensada y de Organización.
- 312 auditores para UNE-EN ISO 14001 y 42 para UNE-EN ISO 50001.
- Incremento de un 10% el número de expedientes ambientales con AENOR.
- Incremento del 8% en jornadas de auditoría.
- 153 cursos impartidos por AENOR Formación en temática ambiental; un total de 1.830 alumnos.
- Nuevos proyectos de normalización en materia de protección ambiental a través de los correspondientes Comités Técnicos.
- Nuevas acreditaciones para ensayos de laboratorio.

BUEN GOBIERNO ANTICORRUPCIÓN



- Tras la separación funcional de AENOR y UNE, el Consejo de Administración de AENOR aprueba el Código Ético de AENOR y las Sociedades de su Grupo.
- Avance en la creación de nuevas Comisiones en materia de Buen Gobierno.
- Código Ético difundido a todos los grupos de interés afectados.
- Aprobados los Principios de actuación de directivos y empleados de AENOR y Sociedades de su Grupo.
- Cero demandas por incumplimientos de obligaciones tributarias, comportamientos de competencia desleal o prácticas monopolísticas.
- Publicación de normas de *compliance* y antisoborno desarrolladas en el Comité de UNE CTN 165 "Ética".
- Proyecto PNE 19602 "Sistemas de gestión de *compliance* tributario. Requisitos y recomendaciones".
- Certificación AENOR de sistemas de *compliance* penal y de prevención del soborno.

6 Nuestra contribución a la Agenda 2030 y al logro de los ODS


Los **10 Principios de Pacto Mundial** y los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de Naciones Unidas marcan nuestra hoja de ruta a seguir hasta 2030.




En UNE estamos comprometidos con la Agenda 2030 y alineamos nuestras actuaciones en RSC con la contribución a aquellos ODS en los que podemos aportar de manera relevante, por nuestras actividades y nuestra estrategia de compañía.





A continuación, resumimos la contribución del Grupo UNE a los ODS en los que consideramos que estamos aportando, así como nuestro progreso en los 10 Principios de Pacto Mundial a través de las actuaciones más relevantes en cada uno de los ámbitos:

pios de Pacto Mundial a través de las actuaciones más relevantes en cada uno de los ámbitos:

ODS	Principios PACTO MUNDIAL	Actuaciones más relevantes	Informe de Progreso 2017
	1, 2, 3, 4, 5 y 6	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento económico y creación de empleo estable • Compras y contratación responsable • Acción social de la compañía (colaboraciones con ONG) • Normalización en compras sostenibles. 	Cap. 4.1 y 4.2

ODS	Principios PACTO MUNDIAL	Actuaciones más relevantes	Informe de Progreso 2017
	1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10	<ul style="list-style-type: none"> • Política corporativa y actuaciones en materia de seguridad y salud laboral (SSL) • AENOR Saludable • Promoción de la salud y de hábitos de vida saludables (comida saludable, deporte) • Normalización en materia de SSL: CTN 81 • Normalización de servicios y productos sanitarios • Certificación en materia de SSL 	Cap. 4.1 y 4.2
	1 y 2	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad del Centro de Formación de AENOR • Formación a empleados para su desarrollo profesional • Cooperación internacional • Normalización en el sector de los servicios y los materiales educativos 	Cap. 4
	1, 2, 3, 4, 5 y 6	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Igualdad de UNE • Plan AENOR Concilia • Comité de Igualdad y Conciliación de UNE • Política de Corresponsabilidad de CEIS • Auditorías efr (Empresa familiarmente Responsable) 	Cap. 4.2
	1, 2, 7, 8 y 9	<ul style="list-style-type: none"> • Ensayos de laboratorio • Normalización en materia de calidad de agua y saneamiento • Certificado ISO 14001 de CEIS • Plan de Gestión ambiental en AENOR Laboratorio • Buenas prácticas ambientales en actividad de AENOR y UNE. • Certificados (UNE-EN ISO 14001/EMAS) • Verificación de Huella Hídrica 	Cap. 4.1 y 4.3
	1, 2, 3, 4, 5 y 6	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de consumo energético en las distintas actividades del Grupo UNE • Normalización y certificación en materia de energía (por ejemplo: UNE-EN ISO 50001) • Certificado de Proveedor de Servicios Energéticos • Actividad de CEIS como Asistencia Técnica en Eficiencia y Ahorro Energético 	Cap. 4.3

ODS	Principios PACTO MUNDIAL	Actuaciones más relevantes	Informe de Progreso 2017
	1, 2, 3, 4, 5 y 6	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de actividad y de servicios • Actividad internacional • Generación de empleo de calidad • Creación de nuevos puestos de trabajo • Beneficios sociales para empleados • Normalización como herramienta del crecimiento económico 	Cap. 2 Cap. 4.1 y 4.2.
	3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad de normalización en diversos sectores y ámbitos de actividad • Acreditaciones • Cooperación internacional • Venta de normas y publicaciones técnicas • Formación • Actividad de normalización en proyectos de IDi 	Cap. 2 Cap. 4.1 y 4.3.
	1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10	<ul style="list-style-type: none"> • Código Ético • CRC (Comisión de Responsabilidad Corporativa) • Inserción laboral de personas con discapacidad. Colaboración con CEE • Diversidad de nacionalidades en plantilla • Compras y contratación responsable • Normalización y certificación en materia de accesibilidad 	Cap. 4.1, 4.2 y 4.4
	1, 2, 7, 8 y 9	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad de normalización en diversos sectores y ámbitos de actividad que promueven ciudades sostenibles • Proyectos de UNE en construcción sostenible, accesibilidad, ciudades inteligentes y economía circular • Venta de normas y publicaciones técnicas • Formación 	Cap. 4
	7, 8 y 9	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de normalización en economía circular y de etiquetado ambiental • Certificados ambientales (UNE-EN ISO 14001/EMAS, Residuo Cero, Fin de condición de residuo, Ecodiseño, etc.) • Sensibilización en buenas prácticas ambientales y ahorro de recursos • Actividades de formación y venta de normas y publicaciones relacionadas 	Cap. 4.1 y 4.3

ODS	Principios PACTO MUNDIAL	Actuaciones más relevantes	Informe de Progreso 2017
	7, 8 y 9	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de la huella de carbono de AENOR y medidas de reducción • Eficiencia energética en centros del Grupo UNE • Sensibilización ambiental a empleados • Verificación de declaraciones de emisiones de GEI y proyectos de reducción de emisiones • Certificados ambientales (UNE-EN ISO 14001/EMAS) • Certificados en Gestión Forestal Sostenible • Participación de AENOR en proyectos relativos al fomento de la responsabilidad ambiental en el marco de EMAS • Formación y venta de publicaciones 	Cap. 4.3
	7, 8 y 9	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad de normalización de UNE en materia de espacios naturales y turismo sostenible • Actividad de certificación en estándares enfocados a la protección ambiental. 	Cap. 4.3
			
	1, 2, 3, 4, 5, 6, y 10	<ul style="list-style-type: none"> • Avances en materia de Buen Gobierno • Servicio de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude de Grupo UNE • Código Ético del Grupo UNE • CRC (Comisión de Responsabilidad Corporativa) • Difusión de Valores a grupos de interés • Plan de formación a empleados • UNE Firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas • Responsabilidad en la cadena de valor • Actividad de normalización y certificación en materia de <i>compliance</i> y anticorrupción 	Cap. 2, 3.4, 3.5, 4.1 y 4.4
	DIEZ PRINCIPIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Alianzas con asociaciones e instituciones académicas • Participación de UNE en foros de expertos • Cooperación internacional • Acción social de las empresas del Grupo UNE en colaboración con ONG 	Cap. 2 y 4

De aquí en adelante, continuaremos impulsando acciones vinculadas a nuestra actividad, que nos permitan incrementar nuestra contribución a los ODS y a la Agenda 2030.

Así mismo, nos comprometemos a seguir informando de los avances a través de la publicación anual de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de UNE.

Gracias a todas las personas que han hecho posible la publicación de este Informe de Progreso y todos los avances que en él se reflejan.

