



Contenido

1	Renovación de nuestro compromiso	5
2	Grupo UNE: Seguimos creciendo de manera sostenible	6
2.1	Perfil y trayectoria	6
2.2	Productos y servicios: cifras clave de actividad	8
2.3	Marca de confianza: Valores Corporativos	9
2.4	Nuestro impulso a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible	9
3	Buen Gobierno Corporativo. Gestión ética y transparente	11
3.1	Órganos de gobierno de UNE	11
3.2	Órganos de Gobierno de AENOR y CEIS	12
3.3	Código Ético	12
3.4	Comisión de Responsabilidad Corporativa (CRC)	13
3.5	Sistema de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude	13
3.6	Actividad de Grupo UNE en materia de Buen Gobierno	14
3.6.1	UNE: Actividad de Normalización	14
3.6.2	AENOR	15
4	Nuestros grupos de interés. Nuestros asuntos materiales	16
4.1	Identificación de nuestros grupos de interés	16
4.2	Diálogo y comunicación con grupos de interés	17
4.3	Análisis de materialidad	19
5	Clientes. Independencia, rigor y competencia técnica en la prestación de servicios	20
5.1	Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad	20
5.1.1	AENOR	20
5.1.2	CEIS	20
5.2	Acreditaciones y reconocimientos	20
5.2.1	AENOR	20
5.2.2	CEIS	21
5.3	La satisfacción de nuestros clientes	22
5.3.1	AENOR	22
5.3.2	CEIS	22
5.4	Mecanismos de reclamación y resolución de incidencias	23
5.5	La seguridad y la privacidad de la información de clientes	23
6	Nuestro equipo humano. Nuestras señas de identidad	25
6.1	Vinculación de nuestros empleados a los valores corporativos	25
6.2	Empleo de calidad	25
6.3	Seguridad y salud laboral	26

6.4	Diversidad e igualdad de oportunidades	27
6.4.1	Protocolo de prevención del acoso y violencia en el trabajo	27
6.4.2	Plan de igualdad	27
6.4.3	Plan AENORConcilia	28
6.4.4	Gestión de la diversidad	29
6.4.5	Diversidad funcional	29
6.4.6	Diversidad cultural	30
6.4.7	Diversidad generacional	30
6.5	Formación interna y desarrollo profesional	30
6.6	Actividad del Grupo UNE en materia de prácticas laborales	31
6.6.1	UNE: Actividades de normalización	31
6.6.2	AENOR y las prácticas laborales	33
7	Medio Ambiente. Compromiso firme con la protección del entorno	35
7.1	Principios de actuación: identificación de nuestros impactos	35
7.1.1	Identificación y seguimiento de aspectos ambientales	35
7.1.2	Enfoque preventivo: seguimiento y control de nuestras actividades e impactos	35
7.1.3	Cumplimiento ambiental	36
7.2	Consumo eficiente de recursos	36
7.2.1	Consumo de energía	36
7.2.2	Consumo de agua	36
7.2.3	Consumo de combustible	37
7.2.4	Consumo de papel	37
7.2.5	Consumo de productos químicos de laboratorio	37
7.3	Huella de carbono. Lucha contra el cambio climático	38
7.4	Minimización y gestión de residuos	38
7.5	Contribución al medio ambiente desde la actividad desarrollada por el Grupo UNE	40
7.5.1	UNE: Normalización en materia medioambiental	40
7.5.2	AENOR: Actividades en el ámbito ambiental	43
8	Proveedores. Gestión responsable de compras y subcontrataciones	45
8.1	Descripción de nuestra cadena de suministro	45
8.2	Compras y contratación responsable	45
8.3	Contribución del Grupo UNE al comercio ético y responsable	47
8.3.1	UNE: Actividad de normalización	47
8.3.2	AENOR	48
9	Sociedad. El compromiso social del Grupo UNE	49
9.1	Nuestra responsabilidad con las Administraciones Públicas	49
9.2	Vinculación con el desarrollo local	50
9.2.1	Colaboración con asociaciones y entidades	50
9.2.2	Apoyo a pymes, autónomos y personas en situación de desempleo	50
9.2.3	Cooperación internacional	50
9.3	Acción social en apoyo a entidades sin ánimo sin lucro	51

9.4	Contribución a la sociedad desde la actividad del Grupo UNE	51
9.4.1	UNE: Actividad de Normalización	52
9.4.2	AENOR: Evaluación de la conformidad, formación e información	55
10	Compromiso con la Agenda 2030. Nuestra contribución a ODS	56
10.1	Enfoque del Grupo UNE	56
10.2	Actuaciones relevantes para la contribución del Grupo UNE a los ODS	56
	Anexo I Acerca de este Informe	61
	Anexo II Índice de contenidos	63

1 Renovación de nuestro compromiso

Carta del Presidente del Grupo UNE



Es para mí una satisfacción presentar nuestro tercer 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 el presente Informe reportamos nuestro compromiso con la Responsabilidad Social en 2018, año en el que el Grupo UNE ha alcanzado varios hitos. Por ejemplo, es la primera vez que presentamos esta Memoria siguiendo los Estándares recogidos en la Guía *Global Reporting Initiative (GRI)*, un referente internacional para comunicar los compromisos adquiridos desde una triple perspectiva: ambiental, económica y social. Otro hecho relevante es la presentación de la primera Memoria no financiera por parte de AENOR.

Este informe refleja los principios de Buen Gobierno implantados en el Grupo UNE que impulsan todas nuestras actuaciones en materia de responsabilidad social. En 2018, hemos progresado notablemente en el buen Gobierno Corporativo, basado en un modelo sólido de cumplimiento normativo y en las mejores prácticas de transparencia. Así, nuestro Código Ético es el documento que rige el comportamiento de todas las personas del Grupo y de sus colaboradores.

El Grupo continúa generando empleo de calidad y apuesta por la contratación indefinida. Un total de 897 personas que lo conforman en 2018, lo cual supone un incremento del 16,38 %.

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

En el campo de la formación interna y desarrollo profesional, en 2018 se puso en marcha el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD). Éste facilita el desarrollo profesional y los planes de carrera identificando el alto potencial, midiendo la adecuación de la persona al puesto y sirviendo de ayuda para la toma de decisiones.

En el ámbito del Medio Ambiente, el Grupo UNE expresa un firme compromiso con la protección del entorno. Así, en 2018 destacó el lanzamiento de varias normas, como la UNE-EN ISO 14024, que establece los principios de etiquetado ambiental de productos que resultan medioambientalmente preferibles, permitiendo elegir aquellos más respetuosos con el entorno. También destacó la revisión de la UNE-EN ISO 50001 que establece los requisitos para desarrollar un sistema de gestión de la energía.

En lo que respecta a la acción social, por ejemplo, desde CEIS, se han apoyado varias iniciativas solidarias colaborando de manera habitual con varias ONG como Médicos sin fronteras y Amigos de Odisha (apoyo al desarrollo de la mujer en la India).

Respecto a la actividad de la Asociación Española de Normalización, UNE, si la estandarización española ocupa un lugar destacado a escala europea y global, es gracias a la contribución de tantas personas y entidades, que ven en las normas técnicas una palanca de competitividad y mejora. Especialmente, gracias a los miembros de la Asociación, que muestran una clara visión estratégica. Actualmente, UNE está compuesta por más de 500 miembros que representan a la práctica totalidad del tejido productivo español.

Las cifras de 2018 superan las registradas hasta ahora: más de 12.000 profesionales de empresas españolas han colaborado en los más de 900 órganos técnicos de UNE. Se han desarrollado cerca de 1.900 nuevas normas y se están elaborando más de 3.600 futuras normas. España tiene en la normalización una herramienta estratégica de país y un modelo de éxito de colaboración público-privada.

Desde su creación en el año 1986, la sostenibilidad es un pilar estratégico que guía nuestra actuación; por eso, nuestra misión es contribuir a mejorar la calidad de las empresas, sus 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 evaluación de la conformidad.

Tras la aprobación de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas dentro de la Agenda 2030, Pacto Mundial amplía su labor más allá de los Diez Principios, ayudando a las organizaciones a contribuir, proactivamente a su consecución. Los ODS constituyen uno de los mayores desafíos actuales de las organizaciones; en este sentido, las normas técnicas son un puntal que les ayudan a superarlos, ya que proporcionan un lenguaje común y criterios medibles, basados en el conocimiento, consenso y colaboración que requiere este reto global.

Así, UNE ha identificado más de 4.000 normas del catálogo español que ayudan a las empresas a conseguir los 17 ODS. Ejemplos ilustrativos son la norma UNE-EN ISO 9001 del Sistema de Gestión de la Calidad y las Especificaciones UNE 0060 y UNE 0061 que establecen los requisitos para poder considerar una Industria Digital. Estas facilitan enormemente la consecución del ODS 9 sobre industria, innovación e infraestructura.

Les animo a leer las siguientes páginas, en las que encontrarán abundante y pormenorizada información sobre los progresos del Grupo UNE y las entidades que lo forman durante el ejercicio 2018, en su compromiso con la Responsabilidad Social.

Carlos Esteban
Presidente de UNE

2 Grupo UNE: Seguimos creciendo de manera sostenible

2.1 Perfil y trayectoria

El **Grupo UNE** está constituido por tres entidades diferenciadas:

- Asociación Española de Normalización (UNE)
- AENOR Internacional, S.A.U. (AENOR)
- Centro de Ensayos, Innovación y Servicios S.L. (CEIS)



La **Asociación Española de Normalización**, en lo sucesivo **UNE**, 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 a la protección del medio ambiente y a asegurar la calidad de las actividades desarrolladas por tales empresas, contribuyendo con ello a la excelencia empresarial y al bienestar de la sociedad.

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. Entre ellos figuran las principales asociaciones empresariales, primeras empresas de España y una buena representación de Administraciones públicas de todos los niveles.

Como asociación, y de acuerdo con la legislación española vigente, UNE puede constituir sociedades, dentro y fuera de España, de participación mayoritaria. En 1997 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 el Centro de Ensayos, Innovación y Servicios (CEIS), creado en 1999.

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.

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.

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 y Certificación, 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.

2017: La Asociación Española de Normalización (UNE), cambia su denominación y objeto social, y trasfiere las actividades mercantiles (evaluación de la conformidad, formación y servicios de información) a AENOR Internacional S.A.U.

2018: Elaboración y publicación del informe de Progreso del Pacto Mundial correspondiente a los ejercicios 2016 y 2017.

2.2 Productos y servicios: cifras clave de actividad

UNE, tiene como objetivos y compromisos de servicio los siguientes:

- 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, afrontando así 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.

Por su parte, **AENOR** presta los siguientes servicios:

- 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.
- 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.
- 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.

AENOR cuenta con varias delegaciones en España y con una importante presencia internacional.

Oficinas en España 2018



Sedes Internacionales 2018



En cuanto a los servicios de CEIS, la compañía 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.

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

Se emiten 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.

Localización de las sedes principales de las entidades del Grupo UNE en España:

UNE y Central AENOR: Génova 6, 28004 Madrid

AENOR Laboratorio: Miguel Yuste, 12, 4ª planta, 28037 Madrid

CEIS: Cr. Villaviciosa de Odón a Móstoles (M-856) Km. 1,5 Móstoles, 28935 Madrid

Cifras clave del GRUPO UNE al cierre de 2018



AENOR



1.883 Normas UNE publicadas

32.930 Normas en catálogo

3.688 Proyectos en el programa de trabajo

127 Responsabilidades internacionales de normalización

219 Comités Técnicos de normalización

30 Proyectos activos de I+D+i

11 Proyectos activos de cooperación

Más de 12.000 vocales de más de 6.000 entidades públicas y privadas de todos los sectores

138 Miembros corporativos

348 Miembros adheridos

48 Miembros individuales y de honor

17 nuevos miembros en 2018

Plantilla: 58 personas

Más de 145 acreditaciones de diferentes organismos de acreditación del mundo

Clientes en 90 países

Más de 80.000 centros de trabajo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, Sostenibilidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Digitalización o Compliance

24 publicaciones técnicas realizadas desde el Servicio de Información Sectorial

Más de 6.000 alumnos en más de 700 cursos impartidos

Plantilla en el mundo: 748 personas, 628 en España, 21 en las sociedades participadas en Europa, y 99 en las sociedades de Latinoamérica

Acreditaciones: 1.003 ensayos acreditados correspondientes a 724 normas de producto y ensayo acreditadas

Acreditaciones 1/LE 149 y 1/LE 990. Reconocidos como laboratorio de ensayo y como Organismo de Control en el ámbito de RPC

Más de 125 tipos de productos ensayados

8.876 expedientes ensayados en 2018

14.399 muestras ensayadas en 2018

51.489 ensayos realizados en 2018

Plantilla: 91 personas

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 miembros y 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 mejoran exponencialmente las aportaciones individuales y crean valor.

Excelencia:

Nos identificamos con la calidad y la excelencia, desarrollando nuestras actividades con imparcialidad, independencia y honestidad.

Buscamos permanentemente 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 miembros y 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.

La información económica se encuentra publicada en los Estados Contables de UNE.

2.3 Marca de confianza: Valores Corporativos

Nuestros valores corporativos son el marco de comportamiento de todas las personas que integran el Grupo UNE ; dependen de nuestra naturaleza, de nuestro propósito (objetivos) y de la proyección en el futuro (visión). Por tanto, son los valores que guían nuestra conducta cotidiana y es responsabilidad de todos conocerlos y ponerlos en práctica como nuestras señas de identidad.

2.4 Nuestro impulso a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

Las actuaciones en materia de Responsabilidad Social del Grupo UNE se basan en nuestro firme compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas y en nuestra capacidad de contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Por la naturaleza de las actividades del Grupo UNE, tenemos soluciones, tecnología e innovación que aportar, para hacer frente al gran desafío del desarrollo sostenible.

Nuestro primer Informe de Progreso 2015 presentó nuestros objetivos y actuaciones iniciales coherentes con el compromiso adquirido como firmantes de Pacto Mundial. Reflejamos posteriormente nuestros avances en el Informe de Progreso 2017.

En esta memoria presentamos el camino recorrido durante el año 2018, destacando importantes avances, así como líneas de trabajo para continuar en este camino.

El compromiso es común desde cada una de nuestras líneas de actividad, asumiendo los retos globales e identificando las oportunidades específicas de cada una de ellas para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Como conclusiones, en el capítulo final de esta memoria, se identifica de manera explícita la contribución del Grupo UNE a los ODS, haciendo así mismo referencia a los 10 Principios de Pacto Mundial y a los requisitos de los Estándares GRI, todo ello vinculado a actuaciones concretas por líneas de actividad.

3 Buen Gobierno Corporativo. Gestión ética y transparente

3.1 Órganos de gobierno de UNE



3.2 Órganos de Gobierno de AENOR y CEIS

Como entidades mercantiles, sus órganos de gobierno 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, en 2018, se constituyeron en AENOR dos nuevas Comisiones en el marco del Buen Gobierno Corporativo:

- Comisión de Nombramientos y Retribuciones
- Comité de Auditoría

3.3 Código Ético

El Código Ético del Grupo UNE refleja las políticas de Buen Gobierno Corporativo en relación con la Responsabilidad Social Corporativa, es el documento que rige el comportamiento de todas las personas del Grupo en el desarrollo de las actividades y que recoge de manera específica, los principios de actuación en materia de lucha contra la corrupción, concretamente en lo que respecta a:

- Buenas prácticas tributarias
- Prevención del blanqueo de capitales
- Competencia desleal y defensa de la competencia
- Obsequios y regalos
- Conflictos de interés
- Información reservada y confidencial
- Información privilegiada
- Actividades externas
- Actividad de lobby

Los valores y principios recogidos en este Código atañen a todas nuestras actividades y se resumen en los siguientes puntos:

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.

e) 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.

f) 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.

g) 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.

h) 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.

i) 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.

j) Se difundirá sólo información relevante y veraz sobre las actividades realizadas, sometiénola a procesos de verificación internos y externos que garanticen su fiabilidad e incentiven su mejora continua.

El Grupo UNE ha comunicado y difundido a todos los miembros de sus Órganos de Gobierno, empleados, profesionales y colaboradores el contenido y alcance del Código Ético.

Todas las personas y entidades incluidas en el ámbito subjetivo de aplicación del mismo, tienen el deber de conocerlo y cumplirlo, por lo que deben aceptar sus valores y principios rectores, lo hayan rubricado de forma expresa o no. El Grupo UNE exige a sus empleados, profesionales y colaboradores un nivel alto de compromiso en el cumplimiento del Código.

Los profesionales que en lo sucesivo pasen a formar parte de alguna de las sociedades del Grupo UNE, deberán aceptar expresamente el contenido íntegro del Código Ético y, en especial, la visión, los valores y las normas de actuación establecidas en el mismo.

El Código Ético ha sido difundido al 100% de los empleados, impartándose además formación específica enfocada a su cumplimiento por parte del todo el personal.



3.4 Comisión de Responsabilidad Corporativa (CRC)

Es el órgano cuya misión es conocer, fomentar y orientar la política, objetivos y directrices de la Asociación y de las Sociedades de su Grupo en materia legal, responsabilidad corporativa y prevención de delitos y lucha contra el fraude, así como informar a la Junta Directiva, de la que depende, sobre su cumplimiento. También velará por el aseguramiento de la legalidad en todas las Sociedades participadas por UNE. Son funciones propias de la CRC:

- Propiciar la igualdad de oportunidades y la diversidad, la mejora de la conciliación de vida personal y profesional, así como el desarrollo de indicadores que permiten valorar el desempeño de la Asociación en esta materia.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones del presente Código Ético de la Asociación.
- Contribuir, dentro de sus respectivas áreas de actividad, a la investigación de las comunicaciones recibidas, así como a la implantación de sus resoluciones y a la ejecución de sus acuerdos.
- Las atribuidas como órgano del Sistema de prevención de delitos.

En marzo del 2018, el Consejo de Administración de AENOR designó como nuevo responsable de cumplimiento normativo de AENOR y de las Sociedades de su Grupo, a la Directora de Asesoría Jurídica, la cual reporta a la CRC en el ejercicio de estas funciones.

3.5 Sistema de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude

El **Buen Gobierno** es para Grupo UNE una de las líneas prioritarias de actuación y en ello se ha avanzado de manera relevante en el año 2018 a través de diferentes actuaciones.

El Grupo UNE está firmemente comprometido con el Principio 10 del Pacto Mundial de Naciones Unidas, relativo a la prevención de la corrupción: "Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas su formas, incluidas extorsión y soborno"

El Grupo UNE cuenta con un Sistema de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude, que constituye la base necesaria para dar respuesta al compromiso firme de la organización para combatir el fraude y las actuaciones delictivas.

El Sistema de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude (SPD) se basa fundamentalmente en:

- Código Ético, mencionado ya anteriormente, como el documento que rige los principios de actuación de la organización.
- Reglamento que desarrolla el SPD, aprobado con fecha 13 de abril de 2012 y en fase de revisión tras la nueva situación de las entidades.
- Comisión de Responsabilidad Corporativa (CRC) y el Reglamento que rige 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 el periodo de reporte, año 2018, no se han identificado en las sociedades del Grupo UNE casos de incumplimientos legales en ningún ámbito.

3.6 Actividad de Grupo UNE en materia de Buen Gobierno

3.6.1 UNE: Actividad de Normalización

Durante 2018 se ha mantenido una intensa labor de normalización en materia de *compliance*, proporcionando herramientas de apoyo a las organizaciones para la gestión del cumplimiento legal y del gobierno de las compañías.

Bajo la responsabilidad del comité técnico CTN 165 *Ética, gobernanza y responsabilidad social de las organizaciones* se ha publicado la Norma UNE 165019:2018 *Sistemas de gestión de compliance penal. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de compliance penal conforme a la Norma UNE 19601*, que establece requisitos de competencia para los organismos que certifican en el ámbito de *compliance* penal conforme a la UNE 19601. La norma se desarrolló a propuesta de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) por entender que, una certificación que puede llegar a tener impacto incluso ante los tribunales de justicia, debe ofrecer la máxima confianza en el mercado.

También dentro del ámbito del *compliance*, se ha trabajado intensamente en el proyecto PNE 19602 *Sistemas de gestión de compliance tributario. Requisitos con orientación para su uso*, iniciativa que comenzó en 2017, y que amplía el empleo de las normas relacionadas con el *compliance* como herramienta para contribuir a lograr una cultura de integridad y cumplimiento en las organizaciones, al ámbito tributario. La futura norma, alineada con las mejores prácticas internacionales en materia de *compliance*, permitirá a las organizaciones demostrar su diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones y compromisos tributarios.

En cuanto a **Gobierno Corporativo**, en 2018 se han culminado los trabajos de publicación de la Norma UNE-ISO 31000:2018 *Gestión del riesgo. Directrices*, dentro del Comité Técnico de Normalización CTN 307 *Gestión de riesgos*, cuya secretaría desempeña UNE.

Dicha norma 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.

En 2018, se creó dentro del CTN 165, el Subcomité SC 1 *Gobernanza y canal de denuncias* para posibilitar la participación española en dos proyectos importantes relacionados con la gobernanza de las organizaciones:

- El primero de ellos, el ISO AWI 37000 *Guía para la gobernanza de las organizaciones*, establece proporciona principios, prácticas y el marco de referencia para guiar a sus órganos de gobierno a asumir sus responsabilidades y lograr su misión.
- El segundo de los proyectos, el ISO/NP 37002 *Sistemas de gestión de los canales de denuncias. Directrices*, permitirá implantar las mejores prácticas en una de las herramientas clave para la gestión del *compliance*, los canales de denuncias.



3.6.2 AENOR

3.6.2.1 Evaluación de la conformidad

La certificación de los Sistemas de gestión de compliance penal y antisoborno son, 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 los siguientes:

- Corporate Compliance
- UNE 19601 *Sistema de Gestión de Compliance Penal*
- ISO 37001 *Sistema de Gestión antisoborno. Requisitos con orientación para su uso*

Otras certificaciones vinculadas al Buen Gobierno:

- IQNet SR10, Gestión de la Responsabilidad Social
- GRI: Verificación de Memorias de Sostenibilidad
- EA 0031: Gestión de Riesgos

En 2018, AENOR ha duplicado el número de certificados emitidos en el ámbito del Buen Gobierno, como reflejo, por un lado, de la creciente toma de conciencia por parte de las empresas, y, por otro, del reconocimiento de éstas a la confianza que aporta AENOR en un servicio de naturaleza tan sensible para la sociedad.

3.6.2.2 Dirección de Servicios de información Sectorial (DSIS)

Los temas relativos al compliance penal y antisoborno han supuesto un volumen creciente del negocio del área de Servicios de Información Sectorial, constituyendo, frente al total de venta, casi un 6% de las normas y un 20% de los libros.

3.6.2.3 Centro de Formación

Como indicadores del Centro de Formación de AENOR en materia de Buen Gobierno, se han ofertado 11 cursos en este ámbito y han recibido formación 1.280 alumnos a lo largo de 2018.

Así mismo, destacar la colaboración entre el Centro de Formación de AENOR y la Universidad de Oviedo para impartir formación sobre Normas internacionales de gestión (Aspectos básicos y compliance), con el desarrollo del Título Propio Experto en Compliance Penal Corporativo.

4 Nuestros grupos de interés. Nuestros asuntos materiales

4.1 Identificación de nuestros grupos de interés

a 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.

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 sus objetivos en el marco de la calidad, la competitividad, la seguridad, la protección del medioambiente, el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad.

Clientes

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

Accionistas

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

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 pública

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.

Como grupo de interés clave y muy específico de UNE, cabe destacar a las Administraciones y Organismos públicos. Esta relación es clave para lograr la mayor implantación y utilización de las actividades de normalización y así afrontar los grandes desafíos actuales en beneficio del interés general. En este sentido, la relación entre normas y legislación constituye una colaboración público-privada de éxito, clave para el mercado único; es por ello, que representantes de la Administración pública española, tanto a nivel de Administración General del Estado como a nivel de comunidad autónoma o local, forman parte de los Órganos de Gobierno de UNE y de los comités técnicos de normalización, asumiendo en varios casos la presidencia de órganos técnicos.

En 2018, forman parte de los Órganos de Gobierno de UNE:

- Ministerio de Defensa
- Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social
- Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo
- Comunidad de Madrid
- Región de Murcia
- Ministerio de Fomento
- Ciudad Autónoma de Melilla
- Gobierno de Navarra
- Xunta de Galicia

En los Comités Técnicos de normalización participaron más de 500 representantes de las Administraciones públicas.



4.2 Diálogo y comunicación con grupos de interés

Queremos dar respuesta a las demandas y expectativas de nuestros grupos de interés.

Para ello, trabajamos cada día mejorando los canales de comunicación que nos faciliten el diálogo con ellos y una escucha activa que nos permita avanzar en nuestra estrategia de responsabilidad social.

Comunicación del Grupo UNE con sus grupos de interés	
Empleados	Reuniones departamentales Encuestas de clima laboral Buzones de RRHH (e-mail) Actos y jornadas divulgativas internas Sesiones informativas periódicas
Miembros de UNE Corporativos Adheridos Institución y Empresa Individuales y de Honor	Asamblea General Órganos de gobierno Herramientas y canales de difusión y comunicación Foros para el desarrollo de instrumentos de normalización Revista UNE Web de UNE
Clientes	Encuestas de satisfacción Reuniones y visitas comerciales Contacto y seguimiento personalizado Revista AENOR Web, RRSS, publicaciones especializadas, notas de prensa Jornadas y foros de difusión e intercambio de expectativa
Accionistas	Juntas Comisiones
Proveedores	Portal del Proveedor Reuniones
Administración	Asamblea Anual Foros para el desarrollo de instrumentos de normalización
Sociedad	Revista UNE y AENOR, Web, RRSS Publicaciones Foros y congresos

Los Miembros de UNE suponen el auténtico motor y soporte del sistema de normalización.

La base asociativa de UNE en 2018 se compone de más de 534 miembros que representan la práctica totalidad del tejido empresarial de nuestro país.

Ser miembro de UNE supone pertenecer a la mayor red de influencia y decisión en el ámbito de la normalización, contribuyendo de modo eficaz a:

- La defensa de los intereses de los sectores nacionales a nivel europeo e internacional.
- El aumento de credibilidad y profesionalidad de cada sector, desarrollando estándares reconocidos fruto del avance tecnológico y la innovación.
- La generación de empleo y riqueza para España.
- La visibilidad de su compromiso con la Responsabilidad Social.

Los miembros de UNE apuestan de modo decidido por la calidad de los productos y servicios de sus sectores, disfrutando de los siguientes beneficios:

- Mejoran la posición de sus organizaciones en cuanto a la capacidad de participación e influencia en las tendencias de la normalización.
- Pertenecen a una gran red de contactos multisectorial a nivel nacional, europeo e internacional, favoreciendo la generación de colaboraciones de mutuo interés.
- Tienen derecho de voto en la Asamblea General de UNE, y la posibilidad de participar en sus órganos de gobierno.
- Disfrutan de condiciones preferentes en la participación en los órganos técnicos de normalización directamente ligados con las actividades de su sector. La condición de miembro de UNE da derecho a descuentos en los costes de participación en aquellos comités bajo secretaria de UNE.
- Tienen condiciones especiales en la adquisición de normas y productos de información.

UNE está implementando beneficios adicionales para sus miembros corporativos y adheridos institución, para reforzar su capacidad de liderar y desarrollar documentos nacionales, así como para potenciar su influencia en los programas de trabajo europeos e internacionales mediante propuestas de valor impulsadas por los sectores españoles.



Carlos Esteban, Presidente de UNE

Los miembros de UNE, que representan a la práctica totalidad de los sectores de actividad, son la base que permite que España disponga de una entidad de normalización que, por ejemplo, en 2018 publicó más de 1.800 documentos impulsados por los propios sectores y por las administraciones. Esa visión estratégica y compromiso merecen ser reconocidas por el conjunto del tejido económico.

Pilar Budí, Directora General de la Asociación de Fabricantes de Equipos de Climatización (AFEC)

El compromiso de AFEC con la normalización se remonta a 1979 y se consolida en 1985 cuando la asociación se encarga de la secretaría del CTN 100 Climatización. Desde entonces, impulsamos la participación en los trabajos de normalización porque las normas garantizan la calidad y seguridad de los productos y mejoran la competitividad, reforzando el progreso de la industria y el desarrollo económico. Los miembros de los comités y grupos de trabajo aportan su visión y experiencia, interactúan con otros expertos, amplían y afianzan sus conocimientos. Esto supone un importante valor añadido para ellos y para las empresas que representan.

Rocío Pérez, Gerente de Certificaciones y Servicio Regulado de Telefónica España

La normalización es un potente motor para el desarrollo económico de nuestros mercados, progreso técnico, mejora continua de la calidad y eficiencia del tejido empresarial. Telefónica está absolutamente comprometida con UNE desde sus inicios. El ejercicio de normalización implica consenso entre todas las partes interesadas y es un auténtico lujo, a la vez que una enorme responsabilidad, poder participar en los CTN aportando nuestra experiencia y conocimientos para contribuir a levantar especificaciones técnicas que permitan el desarrollo de los mercados. Como empresa, nos ayuda a mejorar y evolucionar nuestros sistemas de gestión con estándares que permiten garantizar a nuestros clientes el mejor servicio respondiendo a su confianza digital, y con un plan de negocio responsable e innovación sostenible.

Raúl Blanco, Secretario General de Industria y de la Pyme. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

En España disponemos de un organismo nacional de normalización a la altura de los retos que tenemos como sociedad, donde sectores y administraciones encontramos el cauce para desarrollar documentos que, entre otras propiedades, facilitan tanto a unos como a otras el despliegue de políticas públicas.

4.3 Análisis de materialidad

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



- 1) Comprender los ODS e identificar nuestros impactos positivos y negativos.
- 2) Definir líneas estratégicas prioritarias para maximizar nuestra contribución.
- 3) Establecer objetivos concretos y medibles que nos permitan avanzar.
- 4) Integrar acciones e indicadores en nuestros negocios, procesos y actividades.
- 5) Comunicar de manera transparente nuestros avances y retos futuros.

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 17 ODS, así como a los 10 Principios del Pacto Mundial; en ellos se centra esta Memoria de Responsabilidad Social, a través de la cual informamos de nuestros avances y compromisos.

Ya el ejercicio 2017 se realizó un análisis profundo de las actividades del Grupo UNE a fin de realizar un plan estratégico. En el marco de este análisis se tuvieron en cuenta estudios de mercado, de tendencia, información pública de competidores, normativa nacional e internacional aplicable, encuestas de clima laboral, intranet, redes sociales, intereses de nuestros grupos de interés, así como el impacto de todas las cuestiones sobre la marca y reputación del Grupo.

Como resultado de este primer ejercicio y de su revisión para el periodo 2018, los asuntos más relevantes para Grupo UNE en materia de Responsabilidad Social Corporativa se relacionan a continuación:

- **Buen Gobierno:**
 - Gestión ética, cumplimiento legal y transparencia
 - Lucha contra la corrupción
- **Cuestiones sociales y relativas al personal:**
 - Empleo de calidad
 - Salud y seguridad laboral
 - Formación y desarrollo profesional
 - Igualdad y diversidad
- **Satisfacción de nuestros clientes:**
 - Calidad en la prestación de nuestros servicios
 - Seguridad y privacidad de la información de clientes
 - Resolución de incidencias
- **Cuestiones medioambientales:**
 - Uso sostenible de los recursos
 - Minimización y gestión de residuos
- **Contribución al desarrollo local**

El Grupo UNE considera así mismo la transformación digital como uno de los elementos clave para avanzar en todos y cada uno de los aspectos mencionados anteriormente.

5 Clientes. Independencia, rigor y competencia técnica en la prestación de servicios

5.1 Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad

En relación con nuestros clientes, identificamos como asuntos clave:

- Su satisfacción con nuestros productos y servicios
- La comunicación cercana y la transparencia hacia ellos
- Su privacidad y su derecho a la intimidad
- La resolución de incidencias

Las entidades que conforman el Grupo UNE disponen de sus correspondientes Sistemas de Gestión de la Calidad que garantizan la adecuación permanente a los más altos estándares de calidad en la prestación de los diferentes servicios.

5.1.1 AENOR

AENOR dispone, en el ámbito de la evaluación de la conformidad, de un Sistema de Gestión de la Calidad reconocido por:

- La independencia
- La imparcialidad
- La competencia técnica

Este Sistema de gestión de la calidad sigue los requisitos definidos en las normas internacionales UNE-EN ISO/IEC 17021, UNE-EN ISO/IEC 17065, UNE-EN ISO/IEC 17020 y UNE-EN ISO/IEC 17025, así como otras específicas para determinados servicios de evaluación de la conformidad.

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.

Para asegurar el correcto funcionamiento de sus procesos internos:

AENOR ha pasado en 2018 por un total de 55 jornadas de auditoría interna y más de 160 jornadas de auditoría externa realizadas por evaluadores externos expertos en las distintas materias y esquemas acreditados.

5.1.2 CEIS

CEIS, por su parte, dispone de un sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente, el cual se ha adaptado en 2018 al enfoque de las nuevas normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, haciendo hincapié en un enfoque más orientado a riesgos, estrategias y prevención.

En 2018, CEIS se ha sometido a 11 jornadas de auditoría externa (incluyendo auditorías de acreditación, certificación y de clientes), así como a otras 19 jornadas de auditoría interna (incluyendo auditoría global, auditoría de procesos de gestión y auditorías de ensayo).

5.2 Acreditaciones y reconocimientos

5.2.1 AENOR

AENOR dispone del orden de 150 acreditaciones y reconocimientos como reflejo del fuerte compromiso con los clientes

El número de acreditaciones y reconocimientos sigue creciendo. AENOR cuenta con cerca de 150 acreditaciones, reconocimientos, acuerdos y nombramientos para las actividades de certificación, validación, verificación, inspección y ensayos, otorgados por distintas entidades nacionales e internacionales.

AENOR pone a disposición de todas las partes interesadas, a través de su página web, sus acreditaciones y reconocimientos, las cuales alcanzan multitud de servicios, de carácter voluntario y reglamentario, en los ámbitos de la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud laboral, la I+D+I, la alimentación, construcción, automoción, etc.

Hay que destacar, en 2018, una nueva acreditación por parte de ENAC para los Prestadores de servicios de confianza para las transacciones electrónicas (eIDAS), de acuerdo al Reglamento (UE) nº 910/2014 (eIDAS).





5.2.2 CEIS

CEIS cuenta con más de 1.000 ensayos acreditados para diferentes tipologías de productos

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.

Sus principales actividades se desarrollan en las siguientes áreas de ensayo:

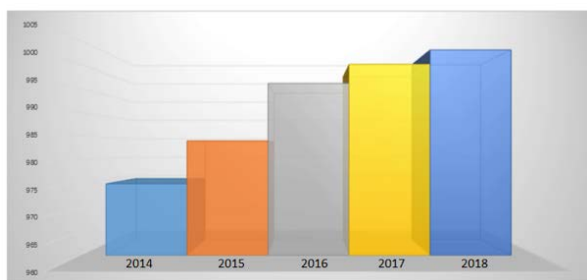
- Ensayos mecánicos
- Ensayos químicos
- Ensayos eléctricos
- Ensayos de rendimiento energético
- Ensayos acústicos

En cuanto a las tipologías de productos, abarcan materiales plásticos, dieléctricos, cables, paramenta eléctrica, metales, aislantes térmicos, bombas de calor, estufas, cocinas y calderas, etc.

Como reconocimientos principales se destacan:

- Acreditación ENAC bajo norma UNE-EN ISO/IEC 17025 para actividades de Ensayo
- Certificado KeyMark Aislantes Térmicos
- Acreditación DIN CERTCO EN 14511
- Acreditación IECEE
- Acreditación SASO

La evolución de CEIS en el número de ensayos acreditados no ha dejado de crecer desde 2014:



CEIS pone a disposición pública a través de su página web la relación en detalle de todas las acreditaciones de las que dispone.

Como hitos relevantes en cuanto a reconocimientos de CEIS por diferentes entidades y ámbitos de actividad, se destacan los siguientes:

5.2.2.1 Plásticos

El reconocimiento de CEIS como laboratorio de ensayo a tuberías plásticas por la entidad de certificación rumana ICECON CERT, dentro de sus esquemas de certificación de materiales y productos de construcción.

CEIS ha cooperado estrechamente con el CTPC (Centre Technique de Plasturgie et de Caoutchouc) localizado en Marruecos, en el marco del proyecto "Desarrollo de una norma para tubos micro-irrigación en Marruecos", realizando ensayos sobre tubos procedentes de su mercado nacional con objeto de evaluar el nivel de calidad y así poder establecer un nivel de exigencia dentro de la futura norma.

Puesta en marcha de los ensayos relativos a la determinación de las propiedades mecánicas a largo plazo de los accesorios de PVC-O. La singularidad de esta actividad recae en ser los primeros accesorios fabricados en este material, tratándose de un producto exclusivo a nivel mundial.

Destacamos, por último, el reconocimiento otorgado por la compañía Zwick/Roell distinguiendo con el primer premio la probeta presentada por CEIS al concurso ¡Premio a la probeta más espectacular! El objeto del concurso era encontrar la probeta con el daño más impresionante sometida a ensayo por alguno de los equipos de la empresa organizadora. CEIS presentó una probeta sometida al ensayo de resistencia a la tracción en uniones a tope según UNE ISO 13953 ("tensile test").

5.2.2.2 Materiales Eléctricos

Adecuación del banco de pruebas de durancia para los nuevos ensayos a interruptores domésticos conforme a la próxima versión de la norma IEC 60669.

Organización de un ejercicio de intercomparación a través del HAR-OSM de los ensayos de doblado en frío para los cables de abajo voltaje con la participación de 16 laboratorios europeos.

Reconocimiento del organismo de certificación chileno Centro de Estudios de Medición y Certificación de Calidad (CESMEC) de los ensayos a conductores eléctricos en sus procesos certificadores.

5.2.2.3 Máquinas eléctricas

Subscripción de un acuerdo con Iberdrola Generación que contempla el análisis de aceites dieléctricos de sus centrales de generación que superan en número las 150 y se distribuyen por la totalidad del territorio nacional.

CEIS durante el 2018 ha cooperado estrechamente con Repsol S.A., organización referente internacional en el sector energético, abordando distintos proyectos innovadores.

5.2.2.4 Rendimiento Energético

El reconocimiento otorgado a CEIS por el organismo italiano ICIM. Mediante este reconocimiento CEIS es laboratorio de referencia en el ámbito del esquema de certificación de la KEYMARK para bombas de calor, sumándose a los ya otorgados anteriormente por la entidad inglesa BRE, por la entidad sueca RISE y la alemana DIN CERTCO.

CEIS ha sido seleccionado por Abu Dhabi Quality and Conformity Council (QCC), entidad del gobierno de Abu Dhabi, dentro de su programa de control de mercado para llevar a cabo los ensayos a equipos de aire acondicionado conforme a las normas ISO 5151:2017 e ISO 13253:2017. Las condiciones de geolocalización del mercado árabe exigen la ejecución de los ensayos descritos en la norma en su versión más extrema, llegando a alcanzar una temperatura exterior de 46°C.

CEIS ha cooperado estrechamente con uno de los más importantes fabricantes de equipos del sector (DAIKIN), facilitando las pruebas y ensayos de potencia calorífica y frigorífica conforme a la norma SANS 54511-3:2016 que es de aplicación en el mercado sudafricano. El proyecto se completa con la correspondiente verificación del etiquetado para cada uno de los equipos evaluados, conforme a la norma de producto SANS 941:2014.

El Ministerio de Energía y Asuntos Económicos alemán a través del BAM (Bundesanstalt für Materialforschung und Prüfung), su instituto federal de investigación de materiales ha seleccionado a CEIS como laboratorio concesionario de su programa de control de mercado de equipos de aire acondicionado.

5.3 La satisfacción de nuestros clientes

Consideramos fundamental la medición y seguimiento de las percepciones de los clientes en cuanto al grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Esta información proporciona una base para identificar oportunidades de mejora de las estrategias de la organización, los productos, los procesos y las características que son valiosas para los clientes.

De esta manera, avanzamos en el objetivo de crear un enfoque centrado en el cliente que fortalezca la confianza en los servicios del Grupo UNE.

Todas las entidades del grupo realizan periódicamente estudios del grado de satisfacción de clientes, los cuales persiguen los siguientes objetivos:

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

5.3.1 AENOR

En 2018, AENOR hizo llegar una encuesta de satisfacción al 100% de los clientes gestionados a través de la plataforma interna (NEXO) y se ha obtenido una tasa de respuesta del 15,20%. Se aprecia un nivel de satisfacción global muy positivo: el 82% de los clientes que han respondido a la encuesta, puntúan igual o por encima de 4 puntos sobre 5.

Si adicionalmente, han utilizado los servicios de formación y/o de venta de normas y publicaciones, han tenido oportunidad de responder unas cuestiones relativas a estos ámbitos valorando igualmente el servicio recibido.

Por su parte, el Centro de Formación de AENOR evalúa de manera exhaustiva con un sistema propio la satisfacción de sus alumnos. La valoración media global de la acción formativa, a partir de las evaluaciones realizadas de los cursos impartidos en 2018, ha sido de 4,5 sobre 5.

Todos los servicios de AENOR son valorados muy satisfactoriamente por nuestros clientes, obteniendo resultados por encima de 4 sobre 5.

5.3.2 CEIS

En el caso de CEIS, la medida de satisfacción se realiza igualmente mediante el envío periódico de cuestionarios de satisfacción a todos los clientes, que incluyen atributos de servicios cuantitativos y cualitativos para su valoración. El informe de resultados es analizado por los miembros del Comité de Gestión Integrado para su valoración y, en su caso, puesta en marcha de acciones en las áreas o atributos a mejorar.

Los clientes de CEIS mantienen altos niveles de fidelidad que se confirman con los años.

El 97% de los clientes de CEIS manifiesta su acuerdo con la calidad del trabajo realizado y por encima del 90% con la claridad y la precisión de la información.



5.4 Mecanismos de reclamación y resolución de incidencias

Las reclamaciones de clientes del Grupo UNE generalmente tienen su origen en el servicio prestado como organismos 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.

De manera general, en función del tipo de incidencia, se contacta con el cliente para asegurar que, por un lado, se ha comprendido correctamente el motivo de la reclamación, y por otro, para conocer si existe alguna necesidad o expectativa no indicada que ayude a mejorar la prestación del servicio y a integrar nuevas cuestiones en el sistema de gestión interno.

Los Manuales de Acreditación de AENOR y de CEIS respectivamente, incluyen capítulos específicos relativos a la gestión de reclamaciones, en los que se describe la sistemática utilizada para la gestión de cualquier reclamación sobre la calidad del servicio, las apelaciones y los recursos interpuestos a decisiones que se pudieran interponer por cualquier parte interesada en materia de evaluación de la conformidad.

Las entidades de acreditación y otros organismos independientes, velan porque el tratamiento a las reclamaciones efectuado por las entidades acreditadas sea el adecuado.

De manera específica, AENOR, como entidad de certificación, tiene obligación de atender las reclamaciones procedentes de cualquier afectado relativas a actividades, servicios o productos amparados por una certificación de AENOR.

En el caso de que un reclamante no esté satisfecho con el tratamiento dado por la empresa o persona

certificada a su reclamación, podrá dirigirse a calidad@aenor.com para informar a AENOR, por escrito, de esta circunstancia. En caso justificado, se solicitará al titular del certificado que inicie una investigación sobre la naturaleza de la causa de las no conformidades que pudieran producirla y se velará porque la reclamación sea tratada en un tiempo razonable.

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.

El número de reclamaciones registradas en AENOR en 2018 (43) no se considera relevante, dado el alcance de la actividad y el número de clientes. En CEIS, no se han registrado reclamaciones durante el periodo 2018.

5.5 La seguridad y la privacidad de la información de clientes

En rigurosa aplicación de la Ley de Protección de datos y de los compromisos de confidencialidad adquiridos, y tal y como se recoge en el Código Ético de Grupo UNE, 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.

A lo largo de 2018 se han desarrollado diversas acciones para la adecuación a la nueva normativa de protección de datos personales, entre los que destacan acciones formativas obligatorias para los empleados en relación con el tratamiento de datos personales y seguridad de la información.

Asimismo, todo el personal a su incorporación firma los compromisos de confidencialidad necesarios para asegurar la protección de la información de clientes. Se aplican protocolos informáticos de acceso a los sistemas y su información, con niveles de acceso restringido.

No se han producido hasta la fecha incidentes ni apertura de expedientes en relación con casos de vulneración de la privacidad y el derecho a la intimidad de terceros por parte de ninguna de las entidades del Grupo UNE

En relación al tema de la protección de datos, cabe resaltar la participación de UNE en el proyecto *SMOOTH General Data Protection Regulation (GDPR) compliance cloud platform for micro enterprises (GA 786741)*, proyecto europeo de I+D+i H2020 en el sector de ciberseguridad, iniciado en 2017 y con una duración de 3 años. Está enfocado a facilitar, mediante la creación de una plataforma online, la aplicación de la directiva de protección de datos a las microempresas europeas.



6 Nuestro equipo humano. Nuestras señas de identidad

6.1 Vinculación de nuestros empleados a los valores corporativos

Las personas que conforman el equipo humano del Grupo UNE comparten sus valores como señas de identidad.

El Grupo UNE ha suscrito los 10 Principios de Pacto Mundial, de los cuales, los Principios 3, 4, 5 y 6, se refieren al compromiso de la organización para desarrollar un marco favorable de relaciones laborales basado en:

- El empleo de calidad
- La seguridad y salud en los puestos de trabajo
- El desarrollo profesional y la competencia técnica de nuestros empleados
- La igualdad de oportunidades y la no discriminación.
- El respeto a la diversidad y la prevención de cualquier clase de acoso

Todo ello promoviendo un entorno seguro y saludable y facilitando la comunicación con el equipo, prestando especial atención a los colectivos en riesgo de exclusión, y en especial a las personas con algún tipo de discapacidad.

El Código Ético de Grupo UNE y el Manual de Empleado de las entidades, recogen de manera detallada los compromisos y las políticas en materia de relaciones laborales.

Este Código ha sido difundido a todos los empleados y se ha impartido formación específica al respecto. El 100 % de nuestro equipo humano está informado acerca de los valores y los principios por los que se rige la entidad.

6.2 Empleo de calidad

El Grupo UNE continúa generando empleo de calidad y apuesta por la contratación indefinida. Un total de 897 personas conforman el Grupo UNE en 2018, lo cual supone un incremento del 16% frente al periodo anterior.

El 83,39% es plantilla de AENOR Internacional, lo que supone un total de 748 empleados. De estos, 628 están en España, 21 en las sociedades participadas en Europa y 99 en las sociedades participadas en Latinoamérica.

Un 9,23% de la plantilla de Grupo UNE pertenece a CEIS y un 6,47% a UNE. Entre el 98% y el 100% del personal cuenta con contrato indefinido.

Indicadores de empleo	2017	2018
Nº TOTAL DE EMPLEADOS		
UNE	108	58
AENOR	550	748
CEIS	92	91
% CONTRATOS INDEFINIDOS		
UNE	96%	98%
AENOR	99%	98%
CEIS	95,57%	100%
TASA DE ROTACIÓN		
UNE	0,02%	0,36%
AENOR	0,78%	0,36%
CEIS	2,27%	3%

En cuanto a las **relaciones laborales**, los trabajadores tienen derecho a participar en la empresa a través de órganos de representación. El Estatuto de los trabajadores reconoce el derecho de los trabajadores a elegir representantes en todas aquellas empresas o centros de trabajo que cuenten con una plantilla de 6 o más trabajadores.

En el centro de trabajo de AENOR en Madrid se llevaron a cabo elecciones sindicales en 2018. Del resultado del proceso electoral, actualmente AENOR cuenta en su centro de trabajo de Madrid con un Comité de Empresa compuesto por 13 miembros de los sindicatos UGT y CCOO.

Desde la constitución del Comité de Empresa, se desarrollan reuniones periódicas y envío de información, en cumplimiento de la legislación vigente.

El 93% de la plantilla de AENOR en España se encuentra cubierta por el correspondiente Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos.

Por su parte, en UNE se aplica igualmente el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid. El 90% de la plantilla se encuentra cubierta por dicho Convenio Colectivo.

En el caso de CEIS, se aplica el Convenio Colectivo de empresas de ingeniería y oficinas de estudios técnicos al 100% de la plantilla.

Respecto a beneficios sociales, los empleados del Grupo UNE, según categoría profesional y antigüedad, 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
- Complemento de Bajas Medicas
- Ventajas Económicas (Club Compra)
- 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

En cuanto al [compromiso firme con los Derechos Humanos](#), 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 con estas cuestiones, 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 del 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.

6.3 Seguridad y salud laboral



Para el Grupo UNE es prioritario garantizar un entorno seguro y promover un ambiente saludable

El sistema de gestión de prevención de riesgos laborales del Grupo UNE se está diseñando

de acuerdo con los requisitos del estándar UNE-EN ISO 45001 *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*. *Requisitos con orientación para su uso* 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.

Desde la Dirección 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 la organización se va fijando.

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 Internacional y UNE, donde este Servicio asume las siguientes modalidades preventivas: Seguridad en el trabajo, Ergonomía y Psicología e Higiene Industrial.

Los compromisos en esta materia quedan recogidos en la Política Corporativa de Seguridad y Salud Laboral.

Por otra parte, la Dirección de Calidad de CEIS junto con la Dirección de Administración, Finanzas y Recursos, implementan y coordinan de manera específica todas las actuaciones en materia de seguridad y salud para su ámbito de actividad.

El 100% de los puestos y centros de trabajo han sido sometidos a evaluación de riesgos. Actualización trienal de estas evaluaciones. No se identifican trabajadores con alto riesgo

Comités de Seguridad y Salud Laboral:

- 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.
- AENOR: 18 Comisiones de Seguridad y Salud Laboral y 1 Comité de Seguridad y Salud, que representa al total de los trabajadores de cada una de las sedes.

Indicadores de seguridad y salud laboral (SSL):

A continuación, se muestran los resultados de los principales indicadores en materia de SSL para los dos últimos años, a fin de poder ver la evolución en este ámbito:

UNE: Indicadores de SSL	2017	2018
Índice de accidentabilidad	10,3	1,7
Días perdidos por enfermedad	450	301
Tasa de absentismo laboral	9,25	4,5
Porcentaje de la plantilla que ha pasado por formación en SSL	13,3%	20%
Nº de horas por empleado de formación en SSL	0,6	0,8

AENOR: Indicadores de SSL	2017	2018
Índice de accidentabilidad	7,3	7,5
Días perdidos por enfermedad	3.052	2.992
Tasa de absentismo laboral	4,88	4,8
Porcentaje de la plantilla que ha pasado por formación en SSL	10,7%	23,4%
Nº de horas por empleado de formación en SSL	3,2	1,3

CEIS: Indicadores de SSL	2017	2018
Índice de accidentabilidad	4,4	3,2
Días perdidos por enfermedad	51	71
Tasa de absentismo laboral	3,5	4,2
Porcentaje de la plantilla que ha pasado por formación en SSL	39,1%	19,8%
Nº de horas por empleado de formación en SSL	2,8	1,6

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 las Comisiones o Comité de Seguridad y Salud de los diferentes centros de trabajo y actividades de las sociedades del Grupo UNE.

Así mismo, destacar la promoción de hábitos de vida saludables bajo el Programa AENOR Saludable, como parte de nuestro compromiso con los empleados; esto implica el desarrollo de iniciativas enfocadas a lograr el bienestar de los integrantes de la plantilla, que van más allá de lo establecido por la Ley en materia de seguridad y salud en el trabajo.

En 2018, en el marco del programa AENOR Saludable, se llevaron a cabo varias jornadas informativas para reducir los riesgos del cáncer, cáncer de mama y cáncer de piel, así como sobre el riesgo del síndrome visual del ordenador.

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).

6.4 Diversidad e igualdad de oportunidades

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.

En este ámbito destacan varias iniciativas en las cuales se viene trabajando ya desde hace años:

- Protocolo de prevención del acoso y violencia en el trabajo.
- Plan de Igualdad
- Plan AENORConcilia

6.4.1 Protocolo de prevención del acoso y violencia en el trabajo

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 y la definición de un procedimiento de presentación de denuncias y su posterior investigación.

Este protocolo ha estado en vigor hasta su actualización en junio de 2018, y se encuentra a disposición de todos los empleados a través de la intranet corporativa.

6.4.2 Plan de igualdad

En cumplimiento de la Ley Orgánica de igualdad de oportunidades, la Asociación Española de Normalización y Certificación (hoy Asociación Española de Normalización, 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 (2016-2019) y se ha constituido una Comisión de Conciliación e Igualdad que asume tareas en materia de conciliación, estudio de buenas prácticas, y por supuesto, control y seguimiento del cumplimiento del Plan de Igualdad.

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:

- Acceso al empleo
- Clasificación profesional
- Promoción y formación
- Retribución
- Conciliación de vida personal y profesional
- Comunicación
- Imagen y lenguaje
- Acoso y discriminación

El Plan dispone de un mapa de indicadores que permite seguir la evolución en cada uno de los aspectos que se consideran clave para el correcto desempeño.

Para la Dirección Corporativa de , la comunicación es un factor clave para que el impacto del Plan de Igualdad no pierda fuerza. Por ello, se dispone

de un canal de comunicación permanentemente abierto con la totalidad de la plantilla; a través de una dirección específica de correo electrónico, comisionigualdad@aenor.com, cualquier persona que integre la plantilla puede plantear dudas y consultas, sugerencias y comentarios.

6.4.3 Plan AENORConcilia

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 medidas recogidas en convenio, se cuenta con el Plan AENORConcilia, aplicable también a UNE; 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. Su objeto es servir como guía de consulta sobre aspectos de conciliación, destacando medidas que amplíen el marco legislativo de referencia.

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

Todo lo relativo a este plan enfocado a la conciliación, es comunicado a todos los empleados y se recoge de manera detallada en el Manual del Empleado.

En CEIS se dispone de la Política de Corresponsabilidad, en la que se incluyen medidas enfocadas a la conciliación personal y laboral con medidas que toman en cuenta los distintos colectivos de la organización, todo bajo las mismas pautas corporativas explicadas anteriormente. Este documento constituye la Guía de Beneficios sociales y medidas de Conciliación de la Vida Laboral y Personal de CEIS, tratándose los mismos aspectos clave identificados como prioritarios para el Grupo UNE.

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.

Indicadores de igualdad y conciliación:

- El porcentaje de mujeres en plantilla supera el 50% en UNE y AENOR.
- El 50% de los puestos de dirección de UNE son asumidos por mujeres.
- En el caso de AENOR y CEIS, un 33% y un 12% de los puestos de dirección respectivamente, son desempeñados por mujeres.
- El 100% de los empleados se reincorporaron a sus puestos de trabajo tras permisos.
- Un 18% de los empleados de AENOR disfrutan de jornada reducida y un 17% se ha acogido a la modalidad de teletrabajo.
- El 100% de los empleados de CEIS disfruta de horario flexible.
- Se han concedido más de 1.500 jornadas para atención de necesidades personales y familiares.

Indicadores de igualdad y conciliación	2017	2018
% Mujeres		
UNE	56%	64%
AENOR	55%	54%
CEIS	28%	30%
% Mujeres en dirección		
UNE	47%	50%
AENOR	34%	33%
CEIS	11%	12%
Permisos maternos		
UNE	4	0
AENOR	22	17
CEIS	2	2
Permisos paternos		
UNE	1	1
AENOR	3	6
CEIS	4	2
Jornada reducida		
UNE	28%	29%
AENOR	20%	18%
CEIS	4%	4%

6.4.4 Gestión de la diversidad

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, estamos convencidos de que si la gestión del talento es buena para el negocio, la gestión de la diversidad es clave para la buena marcha del negocio.

6.4.5 Diversidad funcional

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, Grupo Ilunion, Roncalli, Afanias, Nordis y Aracas.

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 asesora y colabora con Grupo UNE en el cumplimiento de la Ley General de Discapacidad y en la integración de personas con discapacidad.



6.4.6 Diversidad cultural

La diversidad cultural es una realidad en nuestra organización, acrecentada por la incorporación de las sociedades participadas por AENOR en otros países y su creciente presencia en el mercado.

Se cuenta con 14 nacionalidades en la plantilla del Grupo UNE: española, brasileña, mejicana, costarricense, panameña, portuguesa, ecuatoriana, colombiana, chilena, dominicana, salvadoreña, francesa, italiana, china y rumana.

6.4.7 Diversidad generacional

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.

En Grupo UNE se facilita el acceso a la jubilación parcial de aquellos trabajadores que cumplen con los requisitos legales, ofreciendo la máxima flexibilidad para organizar la prestación de la actividad profesional una vez acceden a dicha jubilación.

Es una medida que facilita el acceso gradual a la jubilación, ayudando así a la adaptación a esta nueva etapa de la vida de un profesional.

En los últimos años, las desvinculaciones de la plantilla en CEIS por edad de jubilación, se vienen igualmente planificando y llevando a cabo a través de jubilaciones parciales con contratos de relevo.

Indicadores de diversidad funcional, cultural y generacional:

	2017	2018
Diversidad funcional (% empleados con discapacidad)		
UNE	2%	2%
AENOR	1,40%	1,27%
CEIS	2,17%	2,20%
Diversidad cultural (% empleados de nacionalidad distinta a la española)		
UNE	0,90%	1%
AENOR	2%	2%
CEIS	3,26%	3,30%
Diversidad generacional (rangos de edad en la plantilla)		
Empleados <30 años		
UNE	3	0
AENOR	12	14
CEIS	8%	8%
Empleados entre 30 y 50 años		
UNE	89	43
AENOR	415	455
CEIS	63%	64%
Empleados >50 años		
UNE	18	15
AENOR	120	159
CEIS	29%	28%

6.5 Formación interna y desarrollo profesional

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

El alto nivel de cualificación que precisan los servicios profesionales que presta el Grupo UNE, hace necesario considerar prioritaria la formación del equipo humano.

Por ello, se dispone de un sistema de identificación de necesidades formativas y de planificaciones anuales de la formación necesaria, así como de la evaluación y mantenimiento de las competencias técnicas adecuadas.

Sistema de Gestión del Desempeño

Durante 2018, se han desarrollado cursos de formación en una serie de materias tanto eminentemente técnicas como de gestión y desarrollo de competencias.

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

Indicadores de formación	2017	2018
Horas de formación por empleado		
UNE	15,6	17,6
AENOR	22,5	25,7
CEIS	13,4	12,4
Horas totales de formación		
UNE	1.686	1.023
AENOR	24.585	16.161
CEIS	1.232	1.127
Porcentaje de empleados que recibe formación		
UNE	50%	100%
AENOR	77,6%	100%
CEIS	60,9%	45%

Relacionado con el modelo de gestión de personas, hay que destacar el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) implantando en el Grupo UNE con dos objetivos claros:

- Identificar, medir y gestionar el desempeño de los profesionales según criterios objetivos y predeterminados.

- Motivar y elevar el desempeño organizativo a partir de la gestión de los resultados y competencias de sus profesionales.

Este sistema es reflejo de la cultura y valores corporativos y facilita el desarrollo profesional y los planes de carrera identificando el alto potencial, midiendo la adecuación de la persona al puesto y sirviendo de ayuda para la toma de decisiones retributivas.

Desde 2018, el Sistema cuenta con el soporte de una plataforma tecnológica que permite al Mando realizar la evaluación de las competencias y objetivos requeridos, simplificando el proceso y asegurando la confidencialidad de la información al tener que identificarse con usuario y contraseña de acceso a la plataforma. La información sobre el SGD está disponible en la INTRANET para todos los empleados.

El 100% de los empleados de UNE y AENOR pasaron por el proceso de evaluación del desempeño.

6.6 Actividad del Grupo UNE en materia de prácticas laborales

6.6.1 UNE: Actividades de normalización

6.6.1.1 Igualdad de género

A lo largo del 2018, UNE comenzó a valorar la suscripción de la Declaración sobre la Integración de Perspectiva de Género en Normas Técnicas y Estándares, promovida por Naciones Unidas. Esta Declaración está enmarcada en la Iniciativa de Normas Técnicas con Perspectiva de Género que actúa bajo el paraguas del Grupo de Trabajo de la UNECE (Comisión Económica para Europa de las Naciones Unidas) sobre Políticas de Cooperación Reglamentaria y Normalización (WP6).

La Iniciativa de Normas Técnicas con Perspectiva de Género busca entre otros: fortalecer el uso de normas y reglamentos técnicos como herramientas poderosas para alcanzar el ODS 5 (Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas); integrar la perspectiva de género en el desarrollo de normas, estándares y reglamentos técnicos, y elaborar indicadores y criterios de género que podrían utilizarse en el desarrollo de normas, estándares y reglamentos técnicos.

Con la firma de esta Declaración en 2019, UNE demuestra su compromiso con la igualdad de género y potencia el papel de las normas técnicas para el cumplimiento de la Agenda 2030 sobre desarrollo sostenible.

6.6.1.2 Seguridad y salud laboral

Desde UNE se trabaja promocionando condiciones de trabajo seguras y saludables, a través del CTN 81 *Seguridad y salud en el trabajo*.

Este 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), habiéndose firmado en el mes de enero de 2018 un Convenio de colaboración entre ambas entidades, que tiene por objeto actualizar y ampliar el marco de colaboración. Así, se trabajará de forma conjunta, no sólo en el desarrollo de la normalización sobre materias relacionadas con la seguridad y salud de los trabajadores, sino también en los ámbitos de la formación, divulgación y cooperación internacional. A través del trabajo en varios Comités Técnicos de Normalización (CTN) y, en particular, en el mencionado CTN 81 *Seguridad y Salud en el Trabajo* este convenio permitirá que las normas técnicas contribuyan, cada vez más, a la mejora de las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores, afrontando los complejos cambios que se están produciendo tanto en el equipamiento tecnológico como en la organización de las empresas españolas.

Un hito de la normalización en 2018 es la publicación en marzo, por parte del comité internacional de ISO de seguridad y salud en el trabajo, ISO TC 283, de la Norma ISO 45001:2018 *Sistemas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo*. Esta

norma internacional ayuda a las organizaciones a implementar un sistema de gestión de seguridad y salud que protegerá a los trabajadores al integrar las labores preventivas en el sistema general de la organización, al tiempo que ayudará a diseñar sus estrategias de prevención, lo que sin duda redundará en unas mejores condiciones de laborales para los trabajadores.

UNE se ha implicado activamente en el desarrollo de esta norma, como miembro español de ISO en todo el proceso de redacción de los sucesivos borradores internacionales, acreditando a expertos españoles para asistir a las reuniones y enviando comentarios y posición en todas las fases de votación.

Así, UNE ha asumido en 2018, la responsabilidad de Secretaría técnica 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*, para poder tener una versión oficial en español de la Norma ISO 45001.

Durante el año 2018 el CTN 81 ha publicado 12 normas, siendo 7 relativas a los equipos de protección, 1 relativas a la exposición al ambiente de trabajo, 1 relativa a la seguridad de las máquinas, y 3 relativas a vibraciones.

Asimismo, en 2018 en el seno del mismo ISO/TC 283, han comenzado los trabajos de dos nuevos documentos que complementarán lo establecido en la Norma ISO 45001:

- El futuro Handbook de implementación de la Norma ISO 45001 para pymes, al fin de ayudar a tener en cuenta las peculiaridades de este tipo de organizaciones en la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud.
- La futura Norma ISO 45003 Sistema de gestión de riesgos psicosociales en el entorno laboral, que tiene como objetivo que las organizaciones tomen conciencia del bienestar de los trabajadores en todos los aspectos, también en el psicológico.

6.6.1.3 Protección radiológica

Dentro del sector nuclear, en el marco del comité nacional CTN 73 *Energía nuclear, tecnologías nucleares y protección radiológica*, en el ámbito de la protección radiológica, durante 2018 se han publicado dos normas para la vigilancia de la salud de los trabajadores expuestos al riesgo de contaminación por sustancias radiactivas:

- UNE-EN ISO 15382:2018 *Protección radiológica. Procedimientos para vigilar las dosis en el cristalino, la piel y las extremidades*. (ISO 15382:2015).

- UNE-EN ISO 20553:2018 *Protección radiológica. Vigilancia ocupacional de los trabajadores expuestos a un riesgo de contaminación interna por material radiactivo.* (ISO 20553:2006).

6.6.1.4 Trabajos en tensión

En el ámbito eléctrico, el CTN 204 Seguridad eléctrica elabora normas técnicas para la seguridad de las personas que trabajan en las instalaciones de alta tensión, así como para las herramientas, equipos y dispositivos que se utilizan en los trabajos en tensión. Textiles, calzado y equipos aislantes como guantes, banquetas, mantas, escaleras aislantes o pértigas encuentran directrices en los documentos del mencionado comité.

En el año 2018 se publicó la Norma UNE-EN 50321-1:2018 *Trabajos en tensión. Calzado de protección eléctrica. Parte 1: Calzado y cubrebotas aislantes, y la UNE-EN 61057:2018 Trabajos en tensión. Dispositivos aéreos aislantes para el montaje en un chasis.*

Asimismo, se trabajó en diferentes proyectos de normas de detectores de tensión, ropa de protección contra los peligros térmicos del arco eléctrico y guantes aislantes eléctricos.

6.6.2 AENOR y las prácticas laborales

En lo relativo a la contribución a la sociedad en el ámbito relacionado con las buenas prácticas laborales, AENOR apoya organizaciones más competitivas, sostenibles y respetuosas con los derechos laborales, mediante sus servicios en evaluación de la conformidad, formación e información.

6.6.2.1 Evaluación de la conformidad

En materia social y laboral, AENOR cuenta con un amplio catálogo de certificaciones relacionadas con el ámbito del riesgo y la seguridad entre las que se encuentran:

- ISO 45001 *Seguridad y salud en el trabajo*
- APRL: Auditoría prevención riesgos laborales
- Empresa saludable
- UNE 171330 *Calidad de ambiente interior*
- EA 0031: Gestión del riesgo
- RS10: Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social

AENOR ha contribuido con su actividad a que el concepto de entorno de trabajo saludable haya evolucionado considerablemente en los últimos años, para pasar de un enfoque casi exclusivo sobre el ambiente físico de trabajo, donde se consideran los riesgos físicos, higiénicos y ergonómicos, hasta la actualidad, donde se incluyen los hábitos de salud (estilos de vida) y el ambiente psicosocial (organización del trabajo, cultura organizacional).

El modelo AENOR Empresa Saludable es una potente herramienta de gestión para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los empleados, así como la sostenibilidad del ambiente de trabajo, de una manera estructurada.

En el 2018, AENOR ha incrementado más de un 50 % la emisión de certificados en el ámbito relacionado con las prácticas laborales



Este dato supone un importante número de nuevas empresas con alta conciencia en materia social y laboral.

Por otro lado, y como resultado de los trabajos desarrollados en materia de Accesibilidad Universal, AENOR desarrolla una actividad externa creciente en este ámbito, concediendo tres tipos de certificados: AENOR Certificados de Accesibilidad Universal, Web y Entorno Edificado.

El certificado de Accesibilidad Universal garantiza que los entornos y servicios de las organizaciones son accesibles.

6.6.2.2 Servicios de Información Sectorial

En materia de prácticas laborales y responsabilidad social, AENOR cuenta también con normas y publicaciones en catálogo específicas en este ámbito.

En 2018 se dispone de un total de 20 publicaciones editadas por AENOR en materia social y laboral. Así mismo, se han vendido un total de 1.389 normas y 495 libros sobre esta temática. Estas cifras han supuesto el 4,85% y el 9,9%, respectivamente, de las ventas totales de normas y publicaciones.

Los temas de seguridad laboral sobre los que se han publicado y vendido más normas y libros técnicos en los últimos años son:

- Legionella
- Seguridad de las máquinas
- Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

6.6.2.3 Centro de Formación

AENOR recoge en su oferta formativa un apartado específico relativo a las áreas de seguridad y salud en el trabajo, gestión integrada, responsabilidad social corporativa y desarrollo de competencias.

- Relación de la oferta formativa sobre estas materias en 2018: 46 cursos
- Número de alumnos: 2.481

Asimismo, desde el Centro de Formación de AENOR se han establecido alianzas y colaboraciones con distintas entidades, enfocadas a fomentar y promover la difusión de conocimiento y las buenas prácticas en los aspectos de índole social y laboral. Es el caso de la Universidad Católica de Murcia y de la Universidad de Salamanca para la impartición de formación en diferentes cursos y programas master sobre relaciones laborales y responsabilidad social.

Se ha colaborado también con el Centro de Referencia Nacional en Energías Renovables y Eficiencia Energética (CENIFER) para el fomento del empleo mediante la impartición del programa de Gestor Energético.

En este sentido, se ha colaborado también con el Servicio Navarro de Empleo mediante la impartición de cursos de gestión de la calidad ISO 9001, gestión ambiental ISO 14001, y adaptación a las nuevas versiones de ambas normas.



7 Medio Ambiente. Compromiso firme con la protección del entorno

7.1 Principios de actuación: identificación de nuestros impactos

El Grupo UNE está comprometido con integrar plenamente la dimensión medioambiental y el respeto al entorno natural, tanto en su propia actividad y en sus instalaciones, como en los servicios prestados a sus clientes.

En este sentido, de los 10 Principios de Pacto Mundial suscritos, los Principios 7, 8 y 9 son relativos al compromiso de la organización con el medio ambiente.

Así mismo, el Código Ético recoge de manera explícita los siguientes principios básicos de actuación:

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

Como ya se ha mencionado anteriormente, este Código Ético ha sido difundido a todos los empleados y se ha impartido formación específica enfocada a su cumplimiento por parte del todo el personal.

7.1.1 Identificación y seguimiento de aspectos ambientales

Los principales aspectos ambientales derivados de las actividades de las sociedades del Grupo UNE son los siguientes:

- Consumo de energía
- Consumo de agua
- Consumo de combustible
- Residuos
- Emisiones
- Vertidos
- Consumo de papel
- Consumo de productos químicos (Laboratorio AENOR y CEIS)

Por las instalaciones y procesos desarrollados en las distintas sociedades del Grupo, nuestros mayores esfuerzos se centran en optimizar los impactos en relación a nuestros aspectos identificados como más significativos:

- Consumo eficiente de recursos, minimizando nuestra huella ambiental.
- Gestión de residuos, minimizando su generación y optimizando su gestión.

7.1.2 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.

Cada área de negocio, en función de sus particularidades y de sus potenciales impactos, desarrolla las actuaciones de mejora viables y adecuadas, siempre bajo el estricto cumplimiento de la normativa en materia ambiental.

En cuanto a la formación y sensibilización ambiental del personal, se han impartido en 2018 más de 1.000 horas de formación a empleados en gestión ambiental y eficiencia energética.

Desde el área corporativa de Servicios Generales se realiza una evaluación y un seguimiento de los aspectos ambientales identificados para AENOR y UNE.

Por otra parte, 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 desde el año 2009, por empresa certificadora independiente. En 2018 se ha adaptado el Sistema a la versión de 2015, con un mayor enfoque preventivo y de gestión de riesgos.

Se aprueban planes estratégicos trianuales que son desplegados anualmente en un plan de gestión del que se derivan diferentes proyectos de mejora ambiental.

La formación interna de acogida a todo el personal incluye pautas de correcta gestión ambiental.

El 100% de la plantilla de CEIS ha recibido formación interna o externa sobre temática medioambiental desde la certificación de su Sistema de Gestión.

7.1.3 Cumplimiento ambiental

Durante el periodo de reporte, año 2018, ninguna de las sociedades del Grupo UNE cuenta con incumplimientos legales ni con expediente sancionador en materia ambiental.

7.2 Consumo eficiente de recursos

7.2.1 Consumo de energía

Grupo UNE promueve un uso eficiente de la energía en sus instalaciones a través de la difusión de buenas prácticas ambientales entre los empleados en todos sus centros de trabajo, y de manera más específica en el centro de formación, haciendo extensivo este compromiso a alumnos y docentes.

Para optimizar la eficiencia energética, en la mayoría de los centros de trabajo se cuenta con detectores de presencia instalados en aseos, despachos y salas de reuniones.

Asímismo, existe un control sobre el funcionamiento del sistema de climatización de la sede central, que permite el funcionamiento programado a través de un calendario y fijando un horario para cada día de la semana. Esto permite tener contralado temperatura y horas de climatización.

Como medida de mejora, se está planificando la actualización de las luminarias actuales (fluorescentes) a luminarias tipo LED para reducir el consumo eléctrico tanto en la sede central como en el caso de las instalaciones de CEIS.

Así mismo, están en fase de estudio las potencias contratadas en la sede central con el fin de disminuirlas analizando el consumo 2017/2018 en los centros de trabajo.

Por otra parte, específico del Centro de Formación de AENOR, en el año 2018 se ha llevado a cabo una campaña para modernizar las salas de formación de la primera planta donde se han cambiado los monitores por otros más eficientes en cuanto al consumo de energía.

En las salas de formación, se encuentran en lugar visible para los usuarios, las instrucciones para garantizar un óptimo funcionamiento y contribuir a la reducción de los consumos. De esta manera, se indica que los ordenadores, pantallas, luces y sistema de climatización deben quedar desconectados antes de salir de la sala.

Consumo de energía eléctrica (kw/h)	2018
Sede Central (UNE y AENOR)	853.022
Nº de empleados en Sede Central	661
Consumo eléctrico por empleado	1.290,50
AENOR Laboratorio	93.625
Nº de ensayos realizados	118.049
Consumo eléctrico por ensayo	0,79
CEIS	2.796.621
Nº de ensayos realizados	51.489
Consumo eléctrico por ensayo	54,31

7.2.2 Consumo de agua

El agua consumida en todos los centros de trabajo del Grupo UNE procede de la red de saneamiento pública y en ninguna de las actividades se considera un impacto ambiental significativo. Aun así, se llevan registros de consumo y se hace el correspondiente seguimiento sin que hayan sido necesarias medidas de ahorro o eficiencia.

Consumo de agua (m ³)	2018
Sede Central (UNE y AENOR)	2.838
Nº de empleados en Sede Central	661
Consumo de agua por empleado	4,29
CEIS	7.499
Nº de ensayos realizados	51.489
Consumo de agua por ensayo	0,15

El edificio donde se ubica el laboratorio, en régimen de alquiler, no dispone de contadores de agua individuales para cada uno de los locales, por lo tanto, no se dispone del dato de consumo de agua del laboratorio. Se analizarán, de cara a futuro, las posibles opciones para el seguimiento de este aspecto.

7.2.3 Consumo de combustible

El consumo de combustible se deriva, por una parte, del uso de vehículos de renting para el desarrollo de las actividades. Se corresponden fundamentalmente con los desplazamientos necesarios para los servicios de evaluación de la conformidad.

En 2018 se sustituyó una parte del parque de vehículos de renting por coches más modernos y eficientes con unos consumos medios menores; se mantiene el objetivo de mejorar de manera continua la eficiencia de los vehículos.

El consumo de gasóleo por parte de AENOR en 2018 fue de 73.199 litros.

Por otra parte, las actividades de laboratorio de AENOR consumen combustible (gas butano) para determinados ensayos que requieren mecheros, calentador o cocina. No se efectúa un seguimiento de cantidades puesto que no se considera significativo su impacto ambiental y su uso está condicionado por la actividad y los ensayos requeridos.

Así mismo, en CEIS se emplea gas propano y gasóleo C: 525 kg y 533,29 litros respectivamente durante el periodo 2018. Igualmente, no se considera significativo este aspecto ni necesarias medidas de mejora.

7.2.4 Consumo de papel

El consumo de papel por las actividades de oficina ha disminuido gracias a una serie de medidas implementadas, fundamentalmente:

- Se ha iniciado en la Sede Central de Grupo UNE la implantación de la nueva política de Printing, lo cual ha supuesto una reducción del número de fotocopiadoras en uso.

- El Centro de formación de AENOR, durante 2018, ha facilitado toda la documentación de las actividades formativas en soporte digital, minimizando al máximo el uso de papel. También se han entregado carpetas reutilizables a los alumnos para archivo de documentación y toma de las notas pertinentes.
- Se han digitalizado los procesos de gestión de AENOR Laboratorio, de manera que se minimiza o incluso elimina totalmente el uso de papel derivado de registros, ofertas e informes.
- Proyecto "cero papel" en CEIS: automatización de los procesos de gestión del laboratorio, minimizando el consumo de papel asociado. Se eliminan registros, informes y ofertas en papel en Área Mecánica. Se realizan campañas de sensibilización específicas sobre uso de papel.

Los resultados del indicador relativo a consumo de papel son los siguientes:

Consumo de papel (kg)	2018
AENOR y UNE	6.750
AENOR Laboratorio	187
CEIS	800



7.2.5 Consumo de productos químicos de laboratorio

El consumo de productos químicos de laboratorio es inherente a la actividad y a los tipos y número de ensayos que se realizan. Las prácticas para realización de los ensayos se encuentran optimizadas y la sustitución de productos se valora en caso de idoneidad para el ensayo.

Se lleva un seguimiento de cantidades de los principales reactivos, tanto en el caso de AENOR Laboratorio como en CEIS.

AENOR Laboratorio	2018
Consumo de reactivos	381 kg 1.786 l
Nº de Ensayos realizados	118.049
Consumo de reactivos por ensayo	3,2 g/ensayo 15, 1 ml/ensayo
CEIS	2018
Consumo de reactivos	210 kg
Nº de Ensayos realizados	51.489
Consumo de reactivos por ensayo	4 g/ensayo

7.3 Huella de carbono. Lucha contra el cambio climático

El Grupo UNE considera que sus actividades no ocasionan un impacto negativo significativo en relación con el cambio climático ni llevan asociados riesgos en este sentido.

No obstante, como muestra del compromiso frente al desafío global que supone el cambio climático, quiere contribuir a minimizar sus emisiones y la huella de carbono asociada a sus actividades.

AENOR calcula la Huella de Carbono de sus actividades en España haciendo uso de la herramienta facilitada por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, a través de la calculadora de huella de carbono para organizaciones, aplicando los alcances 1 y 2.

Se han considerado las emisiones directas derivadas del consumo de combustible de los vehículos de renting y las emisiones indirectas por consumo de energía. En un futuro se analizará la viabilidad de incluir en los cálculos emisiones de alcance 3.

Se ha logrado una reducción en la huella de carbono derivada fundamentalmente de la disminución de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero) por la optimización en el consumo de combustible de vehículos en 2018.

No se han planteado hasta la fecha objetivos cuantificados de reducción de la huella de carbono. Se seguirá profundizando en el cálculo de la huella, ampliando alcance en la medida de lo posible e identificando las principales fuentes de contribución sobre las que poder seguir actuando.

Los resultados del indicador relativo a emisiones de GEI son los siguientes:

AENOR (Tn CO ₂ eq)	2018
Emisiones directas de GEI (alcance 1) (derivadas de vehículos de renting)	185,85
Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) (derivadas del consumo de energía)	142
Emisiones totales (alcance 1+2)	327,85

Por su parte, CEIS únicamente ocasiona emisiones puntuales no peligrosas ni clasificadas como focos contaminantes por Organismo de Control Autorizado, por tanto, no sujetas a inventario.

La Huella de Carbono total de CEIS para 2018, incluyendo igualmente alcances 1 y 2, ha resultado de 422,57 Tn. CO₂ equivalente.

Seguiremos 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.

7.4 Minimización y gestión de residuos

En cada una de las actividades y líneas de negocio, se llevan a cabo actuaciones específicas enfocadas a minimizar la generación de residuos y a optimizar su gestión.

En la sede central se dispone de separadores en cada una de las plantas para el reciclaje de papel, tóner y material electrónico. También posee separadores en los office de cada una de las plantas para la retirada de residuo orgánico.

Se encuentran en proyecto y fase de estudio de costes, por parte de Servicios Generales, otras acciones que puedan contribuir a reducir el impacto ambiental de residuos generados en la actividad.

En cuanto a residuos de naturaleza peligrosa, estos proceden fundamentalmente de los laboratorios.

Por otra parte, en la sede central se generan asimismo residuos eléctricos y electrónicos, pilas, fluorescentes y equipos obsoletos, que son gestionados por gestor autorizado de acuerdo a la normativa. La cantidad de este tipo de residuos es variable en función de los mantenimientos y sustitución necesaria de equipos.

Así mismo, durante el 2018 se ha llevado a cabo la mencionada nueva política de impresión, junto con un plan de acción para su implementación a lo largo de 2018 y 2019, enfocada a la reducción del parque de fotocopiadoras y la optimización en su uso, a través de la impresión por autenticación del usuario a la hora de retirar la impresión y de la eliminación del trabajo si la retirada no ha sido realizada. Con las acciones implementadas de

reducción del parque de impresoras en 2018 se ha observado que se minimiza el uso de impresoras y fotocopiadoras, con la consecuente reducción en el consumo de tóner y cartuchos de tinta y de los residuos derivados. A lo largo de 2019, una vez implementada la impresión por autenticación de usuario se estima avanzar en la reducción de consumibles y residuos derivados.

En el caso de CEIS, se siguen las pautas corporativas y la normativa ambiental en cuanto a la separación selectiva y la gestión de residuos. El 70 % de los tipos de residuos no peligrosos se destinan a reutilización, reciclaje o revalorización. El 50 % de los tipos de residuos peligrosos se destinan a reutilización, reciclaje o revalorización.

A continuación, se facilitan los resultados del seguimiento de la generación y gestión de residuos:

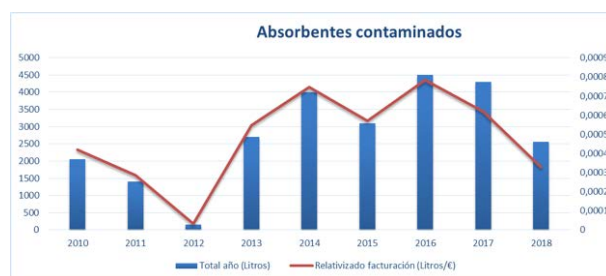
Residuos Sede Central (UNE y AENOR)	2018
Papel y cartón (kg)	11.920
Tubos fluorescentes (unidades)	37
RAEE (Kg de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos)	178
Unidades de tóner	48

Residuos de AENOR Laboratorio (Kg)	COD LER	2018
Líquidos acuosos de limpieza	120301	2.287
Disolvente no halogenado	80111	748
Envases vidrio peligroso	170204	1.685
Envases plásticos contaminados	150110	857
Reactivos laboratorio	160506	697
Aceites minerales no clorados de motor	130205	71
Envase vidrio no peligroso	150107	120
Envase de plástico no peligrosos	150102	140
Disolvente halogenado	140602	124
RAEE	200136	40
Aerosoles vacíos contaminados	160504	10

Con el fin de tener una medida representativa de la futura evolución en la generación de residuos, se muestra cantidad referida al número de ensayos anuales:

Residuos AENOR LABORATORIO (Kg)	2018
	6.779
Nº de Ensayos realizados	118.049
Kg de residuo/ensayo	0,06

En el caso de CEIS, se siguen indicadores específicos de generación de residuos y merece la pena destacar la evolución positiva en cuanto a los residuos de envases contaminados, aceites usados y absorbentes contaminados, tal como reflejan las siguientes gráficas:



En cuanto a los vertidos líquidos, no se identifican riesgos ni se considera aspecto significativo asociado a las instalaciones y actividades del Grupo UNE.

Respecto a las actividades de Laboratorio, en AENOR y CEIS se cuenta con la correspondiente autorización de vertido y con los procedimientos para el correcto almacenamiento y manipulación de productos químicos y residuos peligrosos, con el objeto de evitar vertidos accidentales al medio ambiente y, en caso de que se produjese alguna situación accidental, poder tomar las medidas adecuadas para minimizar su impacto. Se procede al pago correspondiente del canon de saneamiento según normativa aplicable.

7.5 Contribución al medio ambiente desde la actividad desarrollada por el Grupo UNE

7.5.1 UNE: Normalización en materia medioambiental

La normalización representa una herramienta de apoyo destacable en la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible centrados en la protección del medio ambiente. El componente ambiental de las actividades industriales y de servicios está muy presente en normas que son de aplicación tanto horizontal como en sectores específicos. La adopción, difusión y promoción del conocimiento de las normas técnicas en este ámbito, fomenta la disponibilidad y el uso de estas herramientas por parte de la industria y la sociedad.

Son destacables varias normas publicadas en 2018 orientadas a facilitar la comunicación veraz y comparable del comportamiento ambiental de los productos, ya sea hacia los usuarios y consumidores o hacia las entidades involucradas en los siguientes pasos de procesos productivos. La Norma UNE-EN ISO 14024:2018 establece los principios que debe seguir el etiquetado ambiental otorgado a productos que resultan medioambientalmente preferibles dentro de una categoría particular de productos, permitiendo elegir aquellos más respetuosos con el entorno. Por otro lado, y en el ámbito de las declaraciones ambientales de producto, la norma UNE-CEN ISO/TS 14027:2018 define las reglas a considerar en

cada categoría de producto para el desarrollo de este tipo de etiquetas ambientales. Así mismo, es destacable la norma UNE-EN ISO 14026:2018 que establece los requisitos para la comunicación de la huella ambiental de un producto asociada a un aspecto del medio natural específico, como puede ser el agua, el cambio climático o la biodiversidad, asegurando que sólo se aporta información válida y con base científica y evitando la publicidad ambiental engañosa (greenwashing).

En cuanto a iniciativas de mejora del desempeño ambiental enfocadas al funcionamiento interno de las organizaciones, dentro de este marco se ubica el área específica de la eficiencia energética como vía para contribuir a la reducción de emisiones y la contaminación, a la vez que se mejoran los procesos productivos y de prestación servicios. La Norma UNE-EN ISO 50001:2018 recoge los requisitos para establecer un sistema de gestión de la energía proporcionando una herramienta para la mejora continua del desempeño energético de las organizaciones. Esta nueva versión mejora distintos aspectos como la consideración del contexto de la organización facilitando la integración con otros sistemas de gestión organizacionales.

El término de tecnologías "ambientalmente saludables" hace referencia a aquellas que protegen el medio ambiente, minimizan la contaminación y optimizan el uso de los recursos y la gestión de los residuos. La identificación de tecnologías ambientalmente saludables y la verificación de su beneficio ambiental es el objeto de la norma UNE-EN ISO 14034:2018. La norma establece los



requisitos para hacer esta verificación de forma fiable y fortalece la credibilidad en tecnologías novedosas que supongan una clara mejora ambiental respecto a tecnologías equivalentes tradicionales. Por otro lado, UNE tiene una presencia activa en el programa marco europeo de investigación en el que participa en distintos proyectos apoyando el desarrollo de tecnologías ambientales innovadoras en campos como la simbiosis industrial, la minimización del uso de recursos, el ecodiseño de productos o las energías renovables.

7.5.1.1 Construcción sostenible

La contribución a la sostenibilidad del sector de la construcción por sus impactos ambientales, la relevancia económica de la actividad y sus implicaciones sociales, se ha identificado como un aspecto clave para conseguir los objetivos europeos y nacionales en materia de medio ambiente y cambio climático, las políticas europeas de economía circular y de uso eficiente de los recursos además contribuir de forma directa a varios objetivos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

El CTN 198 Sostenibilidad en la construcción desarrolla normas técnicas que suponen un referente para la edificación y la obra civil mediante la definición de una metodología horizontal y transparente para evaluar la sostenibilidad, definir criterios para establecer indicadores y metodologías de evaluación, así como establecer las bases comunes para las herramientas de evaluación de la sostenibilidad.

España lidera y coordina el trabajo de evaluación de la sostenibilidad de obra civil tanto en el ámbito de normalización europeo (CEN) como internacional (ISO) basándose conceptualmente en las normas de referencia para el Análisis de Ciclo de Vida (ACV) y apoyándose en el trabajo que el sector de materiales de construcción realiza para declarar el comportamiento ambiental de estos productos. Las normas desarrolladas son herramientas útiles de apoyo a las políticas públicas y la reglamentación nacional y europea en la implantación del concepto de desarrollo sostenible y contribuyen a la consecución de diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En este contexto destaca la norma UNE-EN 15643-5:2018 *Sostenibilidad en la construcción. Evaluación de la sostenibilidad de los edificios y las obras de ingeniería civil. Parte 5: Marco de principios específicos y requisitos para las obras de ingeniería civil*, que presenta el marco para la evaluación del comportamiento sostenible de las obras de ingeniería civil, identificando indicadores para cada componente de la sostenibilidad a lo largo de todo su ciclo de vida.

En paralelo a esta actividad en el marco de CEN, se están también desarrollando referencias normativas internacionales en ISO (ISO/TS 21929-2:2015, en proceso de revisión e ISO/FDIS 21931-2) que sirvan de herramienta para las partes interesadas en todo el proceso constructivo y en particular a las empresas para la toma de decisión dentro de la fase de diseño, gestión, evaluación y comunicación de los impactos económicos, ambientales y sociales de las obras de ingeniería civil además de tener en cuenta los aspectos legales, de financiación y servir de apoyo al desarrollo de políticas públicas.

UNE está contribuyendo a la difusión de estas normas europeas (EN) e internacionales (ISO), reflejadas en la Monografía recientemente editada por parte del CEDEX 'Análisis Ambiental y de Costes en el Ciclo de Vida de Firmes y Pavimentos' en cuya redacción UNE ha colaborado.

Con carácter más sectorial, también se pueden encontrar ejemplos destacables de normas como la desarrollada por el CTN 36 Siderurgia, UNE 36901:2018 *Sistemas de gestión de la sostenibilidad siderúrgica. Requisitos*, que tiene como objetivo facilitar a los fabricantes de productos de acero la implementación de prácticas sostenibles en sus procesos de producción, orientando para el desarrollo e implementación de una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales pertinentes y otros eventuales requisitos, así como el desarrollo de la información relacionada con la actuación de la organización a nivel económico, social y medioambiental.

De igual modo, las Normas UNE 36904-1:2018, UNE 36904-2:2018 o UNE-EN 16757:2018 establecen las Reglas de Categoría de Producto (RCP) para el desarrollo de Declaraciones Ambientales de Producto (DAP) tipo III, proporcionando directrices para garantizar que todas las declaraciones ambientales de producto se obtienen, verifican y presentan de una forma armonizada para productos básicos y transformados de acero y para productos y elementos de hormigón.

7.5.1.2 Energías renovables

En materia de energías renovables, en 2018 UNE continuó colaborando en el desarrollo de estándares europeos e internacionales con la participación activa y numerosa de expertos nacionales afianzando el liderazgo de España en este campo. En 2018, cuatro de los comités nacionales específicos con actividad en este ámbito publicaron 18 normas referentes a sistemas de generación de energía fotovoltaica, biomasa, aerogeneradores y energía termosolar.

En el subcomité CTN 200/SC 111 *Normalización medioambiental para productos y sistemas*



eléctricos y electrónicos se elaboran normas básicas y horizontales en el área medioambiental, manteniendo una estrecha colaboración con los comités de productos electrotécnicos.

Entre sus proyectos y normas destacan los relacionados con la Directiva 2012/19/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (Directiva RAEE). En respuesta al Mandato M/518 publicado por la Comisión Europea en 2013 se publicaron en años anteriores varias normas y especificaciones técnicas de la serie EN 50625 y en 2018 se terminó con la publicación del informe UNE-CLC/TR 50625-6:2018 IN Requisitos de recogida, de logística y de tratamiento de los RAEE. Parte 6: Informe sobre la alineación entre la Directiva 2012/19/EU y la serie de Normas EN 50625 y la Norma EN 50614.

Otros proyectos destacables en desarrollo en 2018 son el PNE-prEN 50693 Método para el diseño ecológico cuantitativo por la evaluación del ciclo de vida y las declaraciones ambientales a través de reglas de categoría de productos para EEE y el PNE-prEN IEC 62959:2018 Diseño ecorresponsable (ECD). Principios, requisitos y guías.

En esta misma línea, el uso de combustibles renovables y alternativos tiene importantes repercusiones positivas para el medio ambiente, y para ello se han elaborado varias normas relevantes para la infraestructura de combustibles alternativos en automoción:

- UNE-EN ISO 16923:2018 *Estaciones de servicio de gas natural. Estaciones de GNC para el repostaje de vehículos.* (ISO 16923:2016).
- UNE-EN ISO 16924:2018 *Estaciones de servicio de gas natural. Estaciones GNL para el repostaje de vehículos.* (ISO 16924:2016).
- UNE-EN 16723-2:2018 *Gas natural y biometano para uso en transporte y biometano para inyección en la red de gas natural. Parte 2: Especificaciones del combustible para automoción.*

Cabe mencionar también, el interés creciente por los productos de origen biológico debido a sus beneficios en relación a la reducción del consumo de

los recursos fósiles y el cambio climático. Éste es el caso de los disolventes producidos principalmente de fuentes renovables cuyos requisitos se establecen en la norma UNE-EN 16766:2018 *Disolventes de origen biológico. Requisitos y métodos de ensayo.*

7.5.1.3 Proyectos DE I+D+i

ENERWATER "Standard method and online tool for assessing and improving the energy efficiency of wastewater treatment plants" (GA 649819). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2014, en el sector de eficiencia energética, con duración de 3,5 años. Ha desarrollado una metodología para medir y mejorar la eficiencia energética en plantas de tratamiento de aguas residuales.

BRESAER "Breakthrough solutions for adaptable envelopes for building refurbishment" (GA 637186). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2014, en el sector de eficiencia energética, con duración de 4 años. Desarrolla una envolvente de fachadas con varios sistemas integrados que mejoran el comportamiento energético de edificios rehabilitados.

INCOVER "Innovative eco-technologies for resource recovery from wastewater" (GA 689242). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2015, en el sector de acción por el clima, con duración de 3,5 años. Pretende desarrollar y validar tecnologías de tratamiento y recuperación de diferentes sustancias valorizables a partir del agua residual.

BIONIC AIRCRAFT "Increasing resource efficiency of aviation through implementation of ALM technology and bionic design in all stages of an aircraft life cycle" (GA 690689). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2015, en el sector del transporte ecológico, con duración de 3 años. Desarrolla un método de diseño alternativo para piezas de aviación, posteriormente realizadas por fabricación aditiva, que reduce drásticamente su peso y por tanto el gasto de combustible necesario.

NEXTOWER "Advanced materials solutions for next generation high efficiency concentrated solar power tower systems" (GA 721045). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2016, en el sector de materiales avanzados, con duración de 4 años. Está desarrollando nuevos materiales metálicos y cerámicos para mejorar la eficiencia y la durabilidad de las torres de generación de energía por concentración solar.

SEA TITAN "Surging energy absorption through increasing thrust and efficiency" (GA 764014). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2017, en el sector de energías renovables, con duración de 3 años. Se propone el desarrollo de un nuevo generador de energía undimotriz, que consiga mayores densidades de fuerza, eficiencia y robustez.



HYCOOL "Industrial cooling through hybrid system based on solar heat" (GA 792073). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2017, en el sector de energías renovables, con duración de 3 años. Su objetivo es conseguir una mayor implantación de la energía térmica solar en la industria, desarrollando un nuevo sistema de calor y frío basado en concentración solar térmica y bombas de calor híbridas, reduciendo la dependencia de combustibles fósiles.

GEOFIT "Deployment of novel geothermal systems, technologies and tools for energy efficient building retrofiting" (GA 792210). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2017, en el sector de energías renovables, con duración de 4 años. Persigue un nuevo sistema de energía geotérmica, mejorado con varias tecnologías complementarias, para su implantación en la rehabilitación de edificios.

FERTILIGENCIA "Fertilizantes innovadores para reducir el impacto ambiental de la agricultura y desarrollo de un estándar para evaluar la sostenibilidad de agroecosistemas" (RTC-2017-5887-5). Proyecto nacional de I+D+i Retos-Colaboración de 2017, en el sector de agricultura sostenible, con duración de 4 años. Desarrolla nuevos fertilizantes y una nueva metodología para la medición de condiciones de los suelos, para mejorar la sostenibilidad ambiental de la agricultura.

VALUEWASTE "Unlocking new value from urban biowaste" (GA 818312). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2018, en el sector de alimentación segura y sostenible, con duración de 4 años. Desarrolla métodos para recuperar sustancias alimenticias y otros productos valorizables a partir del tratamiento de los residuos sólidos urbanos.

FISSAC "Fostering industrial symbiosis for a sustainable resource intensive industry across the extended construction value chain" (GA 642154). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2014, en el sector de economía circular, con duración de 4,5 años. Su objetivo es validar un método de simbiosis entre las industrias intensivas en recursos del sector de la construcción, buscando una meta de cero residuos.

VEEP "Cost-effective recycling of C&DW in high added value energy efficient prefabricated concrete components for massive retrofiting of our built environment" (GA 723582). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2016, en el sector de eficiencia energética, con duración de 3 años. Pretende obtener nuevos productos prefabricados de hormigón para la construcción, utilizando un alto

porcentaje de material reciclado, disminuyendo así la utilización de recursos naturales.

CIRC-PACK "Towards circular economy in the plastic packaging value chain" (GA 730423). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2016, en el sector de economía circular, con duración de 3 años. Su objetivo es desarrollar métodos y estrategias para aumentar la circularidad en todas las etapas de la industria del embalaje plástico, reduciendo la generación de residuos y el consumo de materias primas.

ECOBULK "Circular process for eco-designed bulky products and internal car parts" (GA 730456). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2016, en el sector de economía circular, con duración de 4 años. Pretende demostrar a gran escala el modelo de economía circular para tres sectores: piezas internas de automóvil, mobiliario y componentes de edificación, mediante el impulso de la reutilización, modificación y reciclado de productos, piezas y materiales.

7.5.1.4 Cooperación internacional

El grupo UNE, a través de todos sus proyectos de cooperación internacional, incluye objetivos y actividades transversales relacionadas con el medio ambiente. En estos proyectos diseñan e implementan actividades complementarias para la mejora de las prácticas empresariales, dentro del contexto de mejora de sus capacidades competitivas y una mayor concienciación con los aspectos medioambientales, tales como; una adecuada gestión de residuos tóxicos, aplicación de normas relacionadas con el medioambiente y un mejor conocimiento en producción más limpia y economía circular.

7.5.2 AENOR: Actividades en el ámbito ambiental

7.5.2.1 Servicios de evaluación de la conformidad

En materia de medio ambiente, AENOR cuenta con un amplio catálogo de certificaciones relacionadas y ha emitido certificados y validaciones, entre las que se encuentran, entre otras, las de Sistemas de Gestión Ambiental, Huella de Carbono, Ecodiseño y Gestión Energética.

En el año 2018, más de 500 nuevas empresas han confiado en AENOR la certificación en el ámbito ambiental.

Estas cifras constatan que sigue siendo una preocupación creciente para todos los sectores y que la certificación da respuesta a sus necesidades y a las planteadas por los Gobiernos.

7.5.2.2 Servicios de información Sectorial

En materia de medio ambiente, AENOR cuenta con un amplio número de normas y publicaciones en catálogo.

	2018
Nº de libros sobre temas ambientales disponibles (editados por AENOR)	40
Nº de unidades de normas ambientales vendidas	1.648
Nº de unidades de libros de temática ambiental vendidos	883

Los temas ambientales sobre los que se han publicado y vendido más normas y libros técnicos en los últimos años son Sistemas de gestión ambiental, Sistemas de gestión de la energía y Auditorías energéticas.

La venta de normas y libros de temática ambiental ha supuesto en 2018 un 6% y un 20% del total respectivamente.

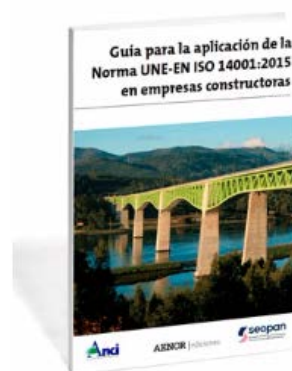
7.5.2.3 Centro de Formación

AENOR recoge en su oferta formativa un apartado específico relativo al área de medio ambiente y sostenibilidad.

En 2018, se han impartido 46 cursos de temática ambiental y han pasado por ellos un total de 1.474 alumnos.

Así mismo, desde el Centro de Formación de AENOR se han establecido alianzas y colaboraciones con distintas entidades, enfocadas a fomentar y promover la difusión de conocimiento y las buenas prácticas en materia ambiental. Las entidades con las que se han mantenido colaboraciones en 2018 han sido:

- Acuerdo de colaboración con la Universidad de Alcalá (UAH) para impartir un programa formativo de Experto en Gestión Ambiental, Energética y Economía circular.
- Colaboración con la Universidad de la Rioja (UNIR) en el Máster de Gestión Ambiental y Energética impartiendo la asignatura de Auditoría Ambiental.
- Colaboración con AIDIMME, Instituto Tecnológico Metalmecánico, Mueble, Madera, Embalaje y Afines.
- Colaboración con la FUNDACION UNIVERSITARIA BALMES en materia de sistemas integrados de gestión.
- Colaboración con la Universidad de Salamanca en el Máster en Ciencias Ambientales. Seminario de "Gestión Ambiental y Calidad".
- Colaboración con ANAIP, la Asociación Española de Industriales del Plástico, en una serie de webinars sobre:



- Ecodiseño en la economía circular
- Residuo cero y economía circular
- Declaraciones ambientales de producto
- La nueva Norma ISO 50001:2018 de Sistemas de Gestión de la Energía

7.5.2.4 AENOR Laboratorio

AENOR Laboratorio realiza ensayos relacionados con la protección ambiental, tales como análisis de calidad de aguas determinando ausencia de contaminantes, en especial para el sector agroalimentario. Así mismo, desarrolla ensayos de presencia de residuos de plaguicidas y metales pesados.

Indicadores del volumen de actividad de AENOR Laboratorio relacionada con el ámbito medioambiental:

Número de muestras	2018
Ensayos calidad de aguas (nº muestras)	267

Número de análisis	2018
Metales pesados (plomo, cadmio, arsénico, mercurio, selenio)	1.844
Residuos de plaguicidas	1.266

7.5.2.5 CEIS

CEIS desarrolla diversas tipologías de ensayos relacionados con el ámbito del medio ambiente. Se siguen 30 estándares para ensayos relacionados con medio ambiente. El número de ensayos acreditados por tipología es:

- Ensayos mecánicos: 135
- Ensayos químicos: 49
- Ensayos eléctricos: 271
- Ensayos de rendimiento energético y acústica: 107



8 Proveedores. Gestión responsable de compras y subcontrataciones

8.1 Descripción de nuestra cadena de suministro

Nuestros principales proveedores y colaboradores son:

■ Empresas subcontratistas o autónomos

Son entes jurídicos o personas físicas que asumen 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 (ensayo, inspección, etc..) o para actividades auxiliares o de apoyo tales como limpieza, mantenimiento, consultoría, auditores de cuentas o programadores informáticos.

■ Empresas de Trabajo Temporal (ETT)

Son aquéllas 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.

En cuanto a la nacionalidad de los proveedores, entre un 2 y un 5% son de nacionalidad extranjera; suministradores de equipos de nacionalidad británica y alemana en el caso de CEIS, y proveedores de las sociedades internacionales participadas por AENOR.

8.2 Compras y contratación responsable

De los 10 Principios de Pacto Mundial suscritos por el Grupo UNE, el Principio 2 se refiere específicamente al compromiso de la organización para "asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos".

En un mundo globalizado como el actual, y con cada vez más presencia en otros países, 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.

Se hace cada vez más necesario establecer prácticas responsables en la cadena de valor, extendiendo hacia proveedores y subcontratistas los compromisos del Grupo con el desarrollo sostenible, así como de manera específica los principios recogidos en el Código Ético de la Compañía, colaborando así en el avance de la Responsabilidad Social Corporativa como modelo de gestión empresarial.

Solicitamos contractualmente a los proveedores la adhesión a nuestro Código Ético

El objetivo del Grupo UNE es el de extender su compromiso a toda la cadena de suministro de todas sus sociedades, 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, y estableciendo mecanismos efectivos de supervisión.

Las políticas de compras y contrataciones del Grupo UNE establecen la metodología de aplicación para las compras y subcontrataciones principales (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 para este tipo de servicios o las fijadas directamente por la empresa principal, que considere que deban ser suscritos por los proveedores/subcontratistas.

AENOR y UNE solicitan que sus proveedores de servicios se identifiquen y lleven a la práctica sus principios y valores. Como prueba de ello, deben asumir el compromiso de adhesión al Código Ético de Grupo UNE a través de la firma de un anexo al contrato.

Los principios que aplican al proveedor y que deben pasar a formar parte de cualquier acuerdo suscrito 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 personas con discapacidad.
- 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 y acepta estos compromisos mediante la firma del contrato. Deberá ser capaz de demostrar su cumplimiento cuando así se le solicite, bien sea a través del envío de la documentación y evidencias, o bien permitiendo la realización de auditorías.

En 2018, el 100% de los proveedores registrados en la plataforma de gestión de proveedores de AENOR han firmado el Código Ético.

Por otra parte, el Grupo UNE 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 que en ella se ponen en práctica.

En cuanto a la evaluación de proveedores, a partir de los datos registrados en la plataforma se emite periódicamente una relación de los proveedores homologados, siendo estos a los que se debe recurrir en primera instancia en caso de necesidad de subcontratación de servicios.

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 haya 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 analizando 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 o documento establecido 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. Así, se efectúa también el seguimiento de proveedores principales 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.

En cuanto a criterios de contratación, las sociedades integrantes del Grupo UNE han incluido en sus criterios de valoración de proveedores y contratistas aspectos relacionados con la responsabilidad social y ambiental, sin que exista por el momento 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.).

El Grupo UNE se encuentra actualmente en una fase de revisión de sus procesos de compra y contratación, buscando una armonización en los criterios y las pautas a considerar desde todas las áreas de cada una de las compañías.

En el caso de CEIS, en 2018 ha aprobado su nuevo procedimiento de compras y contratación siguiendo las pautas corporativas establecidas en materia de responsabilidad social.

A pesar de no ser de momento requisitos obligatorios para la contratación, actualmente ya se están considerando criterios ambientales y sociales en algunas de las decisiones de compra. Como ejemplos, se pueden mencionar los siguientes:

- Proveedor de catering con política de Responsabilidad Social.
- Proveedor con servicio de catering saludable para el Centro de Formación.
- Proveedor de servicios de editorial, con certificación de uso de papel procedente de gestión forestal sostenible.
- Empresa social (personas con discapacidad), proveedor de servicios relacionados con el área de marketing, mailing y embolsado de publicaciones, servicios logísticos y gestiones correo postal. (Fundación Juan XXIII)
- Centros Especiales de Empleo como proveedores de servicios de limpieza. (Ilunion)

8.3 Contribución del Grupo UNE al comercio ético y responsable

8.3.1 UNE: Actividad de normalización

Las normas son la llave de acceso al comercio internacional, convirtiéndose en el pasaporte de las empresas, para sus productos y servicios a la internacionalización.

8.3.1.1 Gestión de la calidad

Durante 2018 se ha publicado la revisión de las normas de Satisfacción del cliente, que constituyen un instrumento esencial para la mejora de las organizaciones, sentando las bases para el tratamiento de las quejas en las organizaciones, elemento clave de transparencia para la generación de confianza y satisfacción del cliente. Dentro de la misma organización, genera también un ambiente

de enfoque a cliente y servicio que da pie a la retroalimentación lo que contribuye a la mejora de los productos y servicios.

- UNE-ISO 10002:2018 *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.*
- UNE-ISO 10003:2018 *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones.*
- UNE-ISO 10005:2018 *Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para los planes de la calidad.*

Asimismo, con objeto de unificar los criterios para realizar las auditorías de los sistemas de gestión, se ha publicado la Norma UNE-EN ISO 19011:2018 *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*, pieza clave para la integración de las organizaciones en las cadenas de valor y los mercados.

En el ámbito de la cadena de suministro de productos relacionados con la industria ferroviaria, se ha publicado la Norma UNE-ISO/TS 22163:2018 *EX Aplicaciones ferroviarias. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos del sistema de gestión de la calidad para organizaciones ferroviarias: ISO 9001:2015 y requisitos particulares de aplicación en el sector ferroviario*, que define los requisitos del sistema de gestión de la calidad en el sector ferroviario (SGCF) aplicables a lo largo de toda la cadena de suministro de productos relacionados con la industria ferroviaria para el diseño y el desarrollo, la fabricación y las actividades de mantenimiento, excluyendo las operaciones y servicios de los transportes ferroviarios, proporcionando mejora continua, haciendo hincapié en la prevención de defectos y la reducción de defectos en la cadena de suministro y mejorando y manteniendo la calidad del producto, incluyendo sus aspectos de seguridad.

8.3.1.2 Seguridad alimentaria

La norma UNE-EN ISO 22000, publicada su revisión en 2018, bajo el título de *Sistemas de Gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización de la cadena alimentaria*, fomenta la cooperación entre todas las partes involucradas de la cadena alimentaria, de cara a asegurar la inocuidad de los productos alimentarios y así reforzar la protección del consumidor.

Esta nueva versión facilita su integración a otros sistemas de gestión (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001...).

8.3.2 AENOR

En el ámbito de la certificación relacionado con las cadenas de suministro responsables y el comercio ético, AENOR desarrolla auditorías en estándares específicos:

8.3.2.1 UNE-ISO 20400:2017. Compras sostenibles. Directrices

Las compras sostenibles representan una oportunidad para brindar más valor a la organización mediante la mejora de la productividad, la evaluación del valor y del desempeño y posibilitando la comunicación entre compradores, proveedores y todas las partes interesadas, así como mediante el fomento de la innovación.

Este documento ayuda a las organizaciones a cumplir con sus responsabilidades de sostenibilidad, proporcionando comprensión acerca de qué son las compras sostenibles y cuáles son los impactos y las consideraciones a través de los diferentes aspectos de la actividad de compras: la política, la estrategia, la organización, los procesos y cómo implementar compras sostenibles.

8.3.2.2 Norma SA 8000 (Social Accountability International)

La Norma SA 8000 es una iniciativa pionera, que marcó el camino que han de seguir las organizaciones y empresas de todo el mundo, para implementar y demostrar su responsabilidad social corporativa en lo que respecta a las condiciones laborales y derechos del trabajador.

AENOR ofrece esta certificación como partner de IQNet, que desde 2007 está acreditada por Social Accountability

Accreditation Services (SAAS) para la certificación global de SA8000.

El estándar SA 8000 es un Código Ético basado en los principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño. Actualmente es el estándar de gestión más extendido en los países emergentes para el control de las cadenas de suministro por parte de grandes multinacionales.

La certificación SA 8000 reporta beneficios y ventajas a las empresas al demostrar su

compromiso ético y una mayor transparencia en sus operaciones, ganando confianza en los mercados asegurando una gestión ética y responsable de toda su cadena de valor.

8.3.2.3 SEDEX-SMETA Auditorías de comercio ético:

Desde el ámbito de la certificación, cabe resaltar las 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, basada 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 importancia en sectores muy relevantes en España, tales como el textil y el agroalimentario con fines de exportación.

9 Sociedad. El compromiso social del Grupo UNE

9.1 Nuestra responsabilidad con las Administraciones Públicas

La relación entre normas y legislación constituye una colaboración público-privada de éxito, clave para el mercado único

Para facilitar a los profesionales de la función pública, el pleno aprovechamiento de normas técnicas y acreditación en los procesos de compra, UNE y ENAC han elaborado la [Guía para el uso de las normas y la acreditación en la contratación pública](#) publicada en el mes de mayo de 2018 y disponible en la web de UNE.



La Guía incluye una serie de anexos con ejemplos concretos de las menciones a normas y la acreditación en pliegos de compras, así como información sobre el papel de la normalización y la acreditación desde una perspectiva global.

Adicionalmente, en colaboración con ENAC (Entidad Nacional de Acreditación), se impartió un curso en el Instituto Nacional de Administración Pública, desarrollando de forma práctica el contenido de la guía.

En 2018, UNE ha firmado cuatro importantes acuerdos con administraciones públicas españolas:

- Protocolo suscrito con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación para impulsar la normalización en la pesca y la acuicultura. El objetivo principal de este acuerdo es el desarrollo de documentos normativos UNE en materias como la trazabilidad, la información al consumidor, condiciones laborales, la higiene y la seguridad alimentarias o la comercialización de los productos de la pesca y de la acuicultura
- Convenio con la Biblioteca Nacional de España que permite asegurar la sostenibilidad del Comité Técnico de Normalización CTN 50 Documentación, encargado de la elaboración y actualización de las normas UNE de todos los aspectos relacionados con los procesos y servicios en el ámbito de la información y la documentación, archivos, bibliotecas y museos.
- Convenio marco por 3 años con la Policía Nacional-Comisaría General de la Policía Científica para impulsar la normalización en el ámbito de las ciencias forenses, a través del grupo de trabajo CTN197/GT3 que coordina la Dirección General de Policía.
- Convenio con el Ministerio de Defensa, que tiene por objeto el intercambio de conocimiento respecto a las normas técnicas existentes en los ámbitos civil y militar, así como la colaboración conjunta en la promoción, aplicación y difusión de la normalización.

A lo largo de 2018, se han publicado varios Informes de Normalización, con objeto de recopilar y dar a conocer los desarrollos normativos en diferentes sectores como muestra del apoyo de la normalización al despliegue de las políticas públicas, entre otras, las políticas públicas en el ámbito de la Arquitectura y la Edificación, y en el ámbito de las Carreteras.

Hay que resaltar el inicio, en 2018, en el seno del comité nacional CTN 312 Facturación electrónica en la contratación pública, de los trabajos de adopción como normas UNE, de las normas europeas EN 16931-1 y -2 *Facturación electrónica. Parte 1: Modelo semántico de datos de los elementos principales de una factura electrónica* y *Parte 2: Lista de sintaxis que cumplen con la norma EN 16931-1*, cuyo objetivo es servir de apoyo para que la facturación electrónica se convierta en el método predominante de facturación para el año 2020 en Europa.

En 2018, continúan asimismo los trabajos del proyecto PNE-ISO/DIS 18091 Sistemas de gestión

de la calidad. Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001 en el gobierno local, que ayuda a constituir instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas. Cabe destacar que en este año ha sido objeto de reconocimiento de la Red Española del Pacto Mundial y la Fundación Rafael del Pino.

9.2 Vinculación con el desarrollo local

El Grupo UNE identifica un impacto positivo en las comunidades donde opera y en la sociedad en general, derivado de su propia actividad y partiendo de la siguiente premisa:

Impulsamos el bienestar de la sociedad apoyando organizaciones más competitivas

El Grupo UNE apoya desde sus diferentes campos de actividad 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.

9.2.1 Colaboración con asociaciones y entidades

En el caso de AENOR, la compañía ejerce un papel relevante de apoyo y colaboración con diversas entidades locales relacionadas con su ámbito de actividad.

Son numerosos los diferentes organismos nacionales e internacionales a los que AENOR pertenece y a los que realiza una aportación económica, así como a numerosas entidades locales y autonómicas en el ámbito de la promoción de la calidad, la innovación y el desarrollo en distintos campos sectoriales.

AENOR dispone de acuerdos de colaboración y contribución con diferentes entidades para el desarrollo y difusión del conocimiento de todas las áreas y sectores de actividad (calidad, medioambiente, compliance, cambio climático, seguridad y salud laboral, responsabilidad social corporativa, etc.). Es miembro de una larga lista de Asociaciones y Fundaciones, que comparten objetivos en la difusión o desarrollo en materia de calidad, desarrollo empresarial, discapacidad, medioambiente, etc.

A lo largo del 2018 se han aportado alrededor de 57.000 euros a 27 entidades para el desarrollo y difusión del conocimiento en diversas áreas y sectores de actividad.

Adicionalmente, AENOR mantiene un convenio de colaboración relevante con la Fundación Randstad para promover el empleo y las oportunidades para el colectivo de personas con discapacidad.

Con estas alianzas y patrocinios, se construyen y/o difunden las mejores prácticas de los diferentes sectores, su competitividad y con ello, los servicios y productos ofrecidos a la sociedad.

Así mismo, en capítulos anteriores se han indicado ya acuerdos y convenios específicos mantenidos con entidades académicas tales como Universidades y Centros Tecnológicos, asociaciones y entidades públicas para las materias objeto de información de esta Memoria de Responsabilidad Social del Grupo UNE.

9.2.2 Apoyo a pymes, autónomos y personas en situación de desempleo

El Grupo UNE promueve de manera especial el desarrollo y el progreso en las pymes, a través por ejemplo de publicaciones específicas desde la Dirección de Servicios de Información Sectorial de AENOR. Es el caso de la publicación [Beneficio de las Normas para Pymes](#), disponible en la web de UNE.

Son documentos informativos que ayudan a las pymes a interpretar y adecuar los requisitos de determinados estándares, a su realidad y características especiales.

Por otra parte, el Centro de Formación de AENOR ofrece condiciones ventajosas para autónomos, debiendo únicamente aportar documentación acreditativa de la situación de autónomo en el momento de formalizar la inscripción a un curso.

Enfocado también a la promoción del empleo y a la ayuda para el desarrollo local, el Centro de Formación de AENOR ofrece también condiciones especiales para el acceso a sus cursos de personas en situación de desempleo.

Así, mismo, como ya se ha mencionado anteriormente, diferentes acuerdos de colaboración por parte de UNE, AENOR y CEIS con Centros Especiales de Empleo, impulsan el fomento del empleo en el colectivo de personas con discapacidad.

9.2.3 Cooperación internacional

El Grupo UNE, mediante su continua actividad en proyectos de cooperación internacional contribuye a incrementar la calidad productiva de los tejidos industriales, mejora su competitividad en los mercados internos y externos, promoviendo así un crecimiento más inclusivo y sostenible de la economía local. De la misma manera, estos proyectos de cooperación internacional constantemente promueven, de manera transversal, la igualdad de género y un trabajo decente.

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 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 de cooperación en aquellas actividades relacionadas con el desarrollo económico, la eficiencia energética, el medio ambiente, el fomento del emprendimiento y fomento de la exportación como vía para el desarrollo social a nivel local, nacional y regional.

Si en los últimos años, los proyectos de cooperación internacional del Grupo UNE, habían tomado 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, ha sido en 2018 cuando se ha dado el salto hacia la región del Sudeste Asiático, concretamente en Indonesia, mediante la implementación de un proyecto de integración regional y comercial.

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. En la actualidad, el crecimiento económico apuesta por avanzar y fomentar la competitividad, la facilitación del comercio, el acceso a los mercados y en la profundización del proceso de integración económica.

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 todos estos los organismos promotores fundamentales de nuestras actividades, y por ende, de nuestra aportación a la Agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible.

La trayectoria del Grupo UNE en los proyectos de cooperación y asistencia técnica es extensa.

En 2018 hemos seguido trabajando 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 y la integración económica y regional. Siempre con un hilo conductor, trabajando con entidades homologas 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 han seguido implementando convenios de colaboración con Iberoamérica entre UNE y las entidades nacionales de normalización de esta región.

9.3 Acción social en apoyo a entidades sin ánimo sin lucro

Adicionalmente a su contribución a la sociedad desde el desarrollo de sus propias actividades, el Grupo UNE colabora en distintas causas promovidas por 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 de manera habitual con varias ONG como Médicos sin fronteras y Amigos de Odisha (apoyo al desarrollo de la mujer en la India).

Así mismo, ha colaborado desde el año 2013 con la Fundación Seur en la campaña "Tapones para una nueva vida".

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

9.4 Contribución a la sociedad desde la actividad del Grupo UNE

Mención especial merece la labor desarrollada por UNE y AENOR que incide de manera directa en la defensa de los derechos humanos de la sociedad en general y de diferentes colectivos de manera particular.



9.4.1 UNE: Actividad de Normalización

Cuestiones como la consideración de la seguridad y salud en el trabajo y las necesidades de las personas con discapacidad, así como garantizar productos y servicios seguros a nuestra población, encuentran apoyo en la normalización como vía para contribuir a lograr la igualdad de los ciudadanos y el efectivo ejercicio de sus derechos y, en definitiva, sociedades más justas e igualitarias.

9.4.1.1 Accesibilidad

En materia de accesibilidad, los principales soportes de la actividad normalizadora de UNE son la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, el Real Patronato sobre Discapacidad y el Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat) del Imserso.

España es líder y pionera en normalización en accesibilidad

UNE desempeña la secretaría de los órganos técnicos europeos a cargo de la accesibilidad del entorno construido (CEN-CENELEC JTC 11) y de la accesibilidad TIC (CEN-CENELEC-ETSI JWG eAccessibility), así como de los órganos técnicos internacionales relativos a la accesibilidad en el ámbito de la construcción (ISO/TC 59/SC 16) y del turismo accesible (ISO/TC228), y participa activamente en el Strategic Advisory Board on Accessibility (CEN/BTWG 213, SAGA) de CEN.

a) Accesibilidad universal y diseño para todos

El “diseño universal” es el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. Los conceptos de diseño universal, accesibilidad universal y de diseño para todos, con matices, son similares y se emplean a menudo de modo intercambiable.

El Comité CTN 170, *Accesibilidad universal y diseño para todos*, y su Grupo de Trabajo CTN 170/GT 3, *Diseño para todos*, son los órganos técnicos que, bajo el impulso de Fundación ONCE, normalizan este campo y coordinan e impulsan las distintas iniciativas sectoriales o transversales relativas a accesibilidad en el resto de ámbitos.

En 2018 se inició la revisión de la Norma UNE 170002, sobre rotulación accesible, para actualizarla e incorporar criterios de accesibilidad cognitiva.

También en 2018 se acometieron los trabajos finales de redacción de la futura norma europea EN 17161 *Diseño para todos. Accesibilidad siguiendo un enfoque de diseño para todos en productos, bienes y servicios*. Ampliando la gama de usuarios.

b) Accesibilidad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

En este campo innovador y básico para asegurar la participación de las personas con discapacidad, las normas dan soporte a reglamentaciones destacadas como la Directiva de Accesibilidad Web (WAD) o la European Accessibility Act. Asimismo, son una herramienta estratégica para aumentar el rango de personas que usan los productos y servicios TIC y para mejorar la experiencia de usuario.

En este contexto, fruto del trabajo realizado por los tres organismos europeos de normalización, CEN, CENELEC y ETSI, y con el impulso de la Comisión Europea, se ha aprobado en 2018 la nueva versión v.2.1.2 de la Norma EN 301549, Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC. Este documento, realizado por el Grupo de trabajo conjunto CEN-CENELEC-ETSI JWG eAccessibility, bajo secretaría de UNE, da respuesta a los mandatos M/376 y M/554 de la Comisión Europea. Es de especial relevancia para el sector, dado que da presunción de conformidad a los requisitos esenciales de la Directiva de Accesibilidad Web (WAD), sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. Serán exigibles en septiembre de 2020 para los sitios web existentes y en junio de 2021 para las aplicaciones móviles.

El grupo conjunto CEN-CENELEC-ETSI JWG eAccessibility, en 2018 inició los trabajos de la próxima revisión, v.3.1.1, de la norma, que, entre otras cosas, se espera que mejore su usabilidad.

c) Accesibilidad del entorno construido

España lidera, mediante el comité europeo CEN-CENELEC JTC 11 *Accesibilidad en el entorno construido*, y el comité internacional ISO/TC 59/SC 16 *Accesibilidad en el entorno construido*, la

normalización en este campo. A nivel nacional, estos trabajos se coordinan desde el CTN 170/GT 2 *Accesibilidad en las compras públicas en el entorno construido*, y el CTN 41/SC 7 *Accesibilidad en la edificación y el urbanismo*. Son también destacables los trabajos del CTN 58 Maquinaria de elevación y transporte, dada la relevancia que tiene la accesibilidad vertical, así como los de otros órganos técnicos de UNE.

Los trabajos europeos de normalización enmarcados en el Mandato M/420 de la Comisión Europea, tienen como principal objetivo el desarrollo de la primera norma europea de requisitos funcionales de accesibilidad del entorno construido, prEN 17210, que contendrá los requisitos funcionales de accesibilidad, y será complementada por dos Informes Técnicos europeos (TRs), que darán indicaciones sobre los criterios técnicos prestacionales y sobre la evaluación de conformidad. En 2018 se ha desarrollado la mayor parte de la fase de redacción del documento que se someterá a encuesta en 2019.

A nivel nacional, son destacables los trabajos del Grupo de Trabajo CTN 41/SC 7/GT 1 *Accesibilidad al patrimonio cultural inmueble*, que ha desarrollado en 2018 el Informe de UNE 41531 IN con el fin de facilitar la accesibilidad al patrimonio cultural inmueble respetando sus valores. Para ello, presenta una serie de criterios arquitectónicos y de construcción y una metodología, 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. Este informe, pionero, ha suscitado un gran interés en el ámbito internacional y se presentó a finales de 2018 a la Comisión Europea.

d) Turismo accesible

Las normas de los órganos técnicos de UNE relacionados con el turismo consideran la accesibilidad de un modo transversal. Sin embargo, era necesaria una norma que fijase el consenso sobre los requisitos mínimos del turismo para todos. Estos trabajos, impulsados por la Fundación ONCE y por la Organización Mundial del Turismo (OMT), se desarrollan, bajo secretaría UNE, en el ámbito internacional, y se coordinan a nivel nacional en el CTN 170/GT 5.

La cadena de la accesibilidad necesita que todos sus eslabones sean accesibles para que el viaje se pueda realizar satisfactoriamente. La Norma ISO 21902, que se ha seguido desarrollando en 2018, adopta un enfoque holístico del destino y abarca a toda la cadena de valor proporcionando pautas a todos los subsectores turísticos para que sus servicios sean prestados de forma accesible

para todas las personas. La norma es aplicable a todo tipo de organizaciones: administración pública, empresas de transporte, empresas de servicios turísticos, ocio cultural o turismo de naturaleza, alojamientos, restaurantes e intermediarios turísticos. El proyecto está estructurado en dos grandes bloques: un primer gran apartado común, de aplicación a todos los prestadores de servicios, (que incluye aspectos como la información y comunicación, el diseño de los servicios turísticos, la formación y todos los aspectos relacionados con el entorno construido), seguido por distintos apartados con requisitos y recomendaciones específicas para cada uno de los subsectores turísticos.

Por otro lado, en 2018 se han publicado dos normas UNE para los destinos turísticos con voluntad de convertirse en destinos turísticos inteligentes basándose, por un lado, en el conocimiento de las expectativas de los turistas y, por otro, en la respuesta a dichas expectativas, que estos destinos son capaces de proporcionar mediante la implantación de las herramientas tecnológicas necesarias y planes de acción. Se permite medir y comparar el progreso gracias a unos criterios e indicadores comunes.

- UNE 178501:2018 *Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos*
- UNE 178502:2018 *Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes*

e) Autonomía personal

Varios órganos técnicos de UNE desarrollan las normas de productos de apoyo y de promoción de la autonomía personal.

Es relevante el reciente desarrollo en el CTN 153 en 2018 de la Norma Experimental UNE 153101 EX *Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos*, que es la primera Norma mundial en esta materia. Este documento especifica los requisitos y recomendaciones para la adaptación, creación y validación de documentos en Lectura Fácil y pretende garantizar la comprensión de los textos escritos por todas las personas. De esta forma, no sólo se benefician las personas con dificultades de comprensión lectora (derivadas de discapacidad intelectual o auditiva, trastorno mental o del lenguaje, daño cerebral, proceso de envejecimiento, bajo nivel de alfabetización o desconocimiento del idioma, entre otras), sino el conjunto de la sociedad. Esta norma se complementa con la Norma Experimental UNE 153102:2018 EX *Guía en Lectura Fácil para validadores de documentos*. Los validadores son personas que participan de la revisión de un documento para comprobar que están en Lectura Fácil y, dado que son personas con dificultades

de comprensión, la propia Guía se ha redactado en Lectura Fácil, cumpliendo con la Norma Experimental UNE 153101:2018 EX.

Dentro del CTN 158, es destacable el avance del proyecto PNE 158401 de Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia. Requisitos. Este documento, que establece los requisitos de calidad y el nivel de prestación mínimos de este servicio, incluye temas de accesibilidad tanto en la tecnología que se utiliza para la prestación del servicio, como en la información a proporcionar sobre el servicio que se va a prestar, ya que tiene en cuenta la diversidad de personas usuarias y las diversas modalidades de interacción con los dispositivos.

f) Inclusión de las personas mayores. Proyecto europeo progressive

UNE trabaja activamente por la consideración de las personas mayores como partes activas y necesarias de nuestra sociedad, y en este sentido en 2018 ha participado en el proyecto de innovación bajo el horizonte 2020 de la Comisión Europea PROGRESSIVE.

A lo largo del 2017 y 2018 este consorcio, además de participar en la elaboración de herramientas de soporte al envejecimiento activo, ha creado el CEN-CENELEC STAIR-AHA, que es un órgano de enlace entre la normalización, la innovación y las personas mayores, en el que se ha suscitado el debate entre las partes interesadas en torno a dos conceptos clave: la integración de los representantes de las personas mayores en los proyectos que les afectan, y la co-creación de normas incorporando las contribuciones de las personas mayores como usuarios finales de los productos y servicios definidos en las normas.

El transporte es un eslabón clave dentro de la cadena de accesibilidad, especialmente crítico en el caso del transporte público, y por tanto afecta a varios órganos técnicos de UNE, como los responsables de las aplicaciones ferroviarias, el transporte aéreo, los sistemas inteligentes de transporte y los automóviles.

A lo largo de 2018, el comité técnico de normalización CTN 25 Aplicaciones ferroviarias, ha trabajado en la adopción a nivel nacional de varias normas centradas en aplicaciones y diseños destinados al uso por personas con movilidad reducida, destacando las siguientes series que describen los requisitos específicos de diseño que precisan las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, de acuerdo con la Especificación técnica de interoperabilidad para personas con movilidad reducida (ETI PMR). Estas normas definen elementos aceptados

universalmente para trayectos libres de obstáculos, que incluyen la iluminación, el contraste, la información táctil y la transmisión de información visual y acústica, siendo de aplicación tanto en infraestructura como en material rodante, así como la evaluación de dichos requisitos.

- Serie UNE-EN 16584 Aplicaciones ferroviarias. Diseño destinado al uso por PMR. Requisitos generales.
- En 2018 se han publicado la parte dos normas de la serie que se refiere a la información hablada, la información escrita, la información táctil y los pictogramas.
- Serie UNE-EN 16585, Aplicaciones ferroviarias. Diseño destinado al uso por PMR. Equipos y componentes a bordo del material rodante.
- En 2018, se han publicado las partes 1, 2 y 3, de aplicación a aseos, asideros, asientos y espacios para sillas de ruedas, y pasos libres y puertas interiores.
- Serie UNE-EN 16586 Aplicaciones ferroviarias. Diseño destinado al uso por PMR. Accesibilidad de personas con movilidad reducida al material rodante.
- En 2018, publicadas las partes 1, escalones de entrada y salida y la parte 2, para dispositivos de embarque.
- Norma UNE-EN 16587 Aplicaciones ferroviarias. Diseño destinado al uso por PMR. Requisitos relativos a los recorridos libres de obstáculos en infraestructura, que contiene los requisitos relativos a recorridos libres de obstáculos.

Asimismo, en 2018, se publicó la Norma UNE-EN 81-70:2018 *Reglas de seguridad para la construcción e instalación de ascensores. Aplicaciones particulares para los ascensores de pasajeros y de pasajeros y cargas. Parte 70: Accesibilidad a los ascensores de personas, incluyendo personas con discapacidad*, que especifica los requisitos mínimos para el acceso seguro e independiente, y el uso de ascensores para un conjunto amplio de personas, incluyendo personas con discapacidad. Es de aplicación a todos los nuevos ascensores para pasajeros y pasajeros y cargas de acuerdo con la Norma EN 81-20.

9.4.1.2 Seguridad

Uno de los fines principales de las normas UNE es poder ser utilizadas como garantía para probar la seguridad de sus actividades y productos, de manera que el cumplimiento de las normas ayude a garantizar la seguridad aportando un elemento de confianza fundamental. En 2018 se publicaron 96 normas conteniendo aspectos de seguridad, en ámbitos como:

- Seguridad contra incendios, seguridad para la construcción e instalación de ascensores, seguridad de escaleras mecánicas y andenes móviles, maquinaria para movimiento de tierras, instalaciones de transporte de personas por cable, grúas, almacenamiento de seguridad.
- Seguridad eléctrica de electrodomésticos, de equipos de medida, equipos electrónicos para viviendas, instalaciones eléctricas.
- Seguridad infantil, en ámbitos como la seguridad de los juguetes, equipamiento de las áreas de juego, artículos textiles (protectores de cuna y edredones), mobiliario infantil o equipos electromédicos de fototerapia.
- Seguridad de artículos de recreo flotantes, equipos fijos para entrenamiento en piscinas públicas.

9.4.2 AENOR: Evaluación de la conformidad, formación e información

Mediante los servicios en evaluación de la conformidad, formación e información, AENOR 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 y a contribuir a la Agenda 2030, aplicando políticas y prácticas adecuadas de Responsabilidad Social.

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

Ya se ha aportado anteriormente información sobre la actividad en el ámbito de medio ambiente y de prácticas laborales. Como actividad específica

enfocada a promover la responsabilidad social en todos sus aspectos, incluido el respeto y fomento de los Derechos Humanos, destaca la certificación 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 integrarla 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.

Desde los Servicios de Información Sectorial de AENOR, se difunde de manera gratuita el eBook de IQNet SR10, pudiendo ser descargada sin coste desde su web.

Por su parte, el Centro de Formación de AENOR incluye en su oferta formativa 10 cursos específicos en materia específica de derechos humanos y responsabilidad social.

A lo largo de 2018, 107 alumnos asistieron a este tipo de formación.

La información relativa al Centro de Formación de AENOR, en materia de Derechos Humanos y responsabilidad social, está estrechamente relacionada con la ya indicada en el anterior capítulo de esta memoria, en relación al compromiso del Grupo UNE con el equipo humano, puesto que varios de los cursos ofertados e impartidos, así como las colaboraciones y convenios mencionados con distintas entidades, abarcan ambas temáticas muy interrelacionadas.



10 Compromiso con la Agenda 2030. Nuestra contribución a ODS

10.1 Enfoque del Grupo UNE





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 Grupo 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.



10.2 Actuaciones relevantes para la contribución del Grupo UNE a los ODS

A continuación, se resume la contribución del Grupo UNE a los ODS en los que identificamos nuestra mayor aportación, así como nuestro progreso en los 10 Principios de Pacto Mundial, a través de las actuaciones más relevantes en cada uno de los ámbitos:

ODS	Principios Pacto Mundial	Actuaciones más relevantes	Memoria RSC 2018
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	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 - Proyecto AENOR Saludable - Normalización en materia de SSL: CTN 81 (ISO 45001) - Certificación en materia de SSL - Ensayos relacionados con salud y seguridad alimenticia - Normas de servicios y productos sanitarios 	Capítulos 6.3 y 6.6
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	1 y 2	<ul style="list-style-type: none"> - Actividad del Centro de Formación y Educación - Formación a empleados para su desarrollo profesional - Actividad internacional - Normas que fomentan la calidad en la educación, como por ejemplo. sistemas de gestión de calidad en educación (ISO 21001), ludotecas infantiles (UNE 172402), formación virtual (UNE 66181) o materiales educativos digitales (UNE 71362) 	Capítulos 6.5 y 6.6
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	1, 2, 3, 4, 5 y 6	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Igualdad - Plan AENOR Concilia - Comité de Igualdad y Conciliación - Protocolo contra el acoso - Política de Corresponsabilidad CEIS 	Capítulos 6.4. y 6.6
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	1, 2, 3, 4, 5 y 6	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento de la actividad y de los servicios prestados por el Grupo UNE - Actividad internacional - Empleo de calidad - Creación de puestos de trabajo - Acceso a la negociación colectiva - Beneficios sociales para empleados - Normalización en responsabilidad social, seguridad y calidad 	Capítulos 2, 5 y 6

ODS	Principios Pacto Mundial	Actuaciones más relevantes	Memoria RSC 2018
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9	<ul style="list-style-type: none"> - Actividad de normalización como elemento clave para la industria y las actividades de innovación especialmente en 2018, normas de gestión de la Innovación e Industria 4.0 - Acreditaciones - Cooperación internacional - Venta de normas y publicaciones técnicas relacionadas - Actividad de formación - Sistemas de apoyo de normalización a proyectos de I+d+i 	Capítulos 2, 5, 7 y 9.4
 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10	<ul style="list-style-type: none"> - Código Ético del Grupo UNE - CRC (Comisión de Responsabilidad Corporativa) - Diversidad cultural, funcional y generacional en la plantilla - Inserción laboral de personas con discapacidad. Colaboración con Centros Especiales de Empleo - Compras y contratación responsable - Normalización en el campo de la accesibilidad, la ética y la responsabilidad social corporativa - Certificación en materia de accesibilidad - Cooperación internacional 	Capítulos 3.2, 6.1, 6.4, 6.6, 8.2, 8.3 y 9.4
 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	1, 2, 7, 8 y 9	<ul style="list-style-type: none"> - Actividad de normalización y certificación en diversos sectores y ámbitos de actividad que promueven ciudades sostenibles - Normalización en construcción sostenible, accesibilidad, ciudades inteligentes, gestión ambiental y economía circular - Venta de normas y publicaciones técnicas relacionadas - Formación ambiental - Gestión ambiental interna 	Capítulo 7
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	7, 8 y 9	<ul style="list-style-type: none"> - Proyectos de normalización en etiquetado ambiental, gases de efecto invernadero, reutilización, reciclado y consumo energético - Certificados ambientales - Sensibilización en buenas prácticas ambientales y ahorro de recursos - Actividades de formación y venta de normas y publicaciones relacionadas con medio ambiente 	Capítulo 7

ODS	Principios Pacto Mundial	Actuaciones más relevantes	Memoria RSC 2018
	7, 8 y 9	<ul style="list-style-type: none"> - Cálculo de la huella de carbono y medidas de reducción - Eficiencia energética en centros de trabajo - Sensibilización ambiental a empleados - Normalización en materia energética y huella ambiental, ecodiseño, análisis de ciclo de vida, huella hídrica, degradabilidad, consumo energético, etc. - Verificación de declaraciones de emisiones de GEI y proyectos de reducción de emisiones - Certificados ambientales (ISO 14001/EMAS, Gestión Forestal Sostenible, etc.) - Formación y venta de publicaciones relacionadas 	Capítulo 7
	1, 2, 3, 4, 5, 6, y 10	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude del Grupo UNE - Código Ético de Grupo UNE y plan de formación a empleados - CRC (Comisión de Responsabilidad Corporativa) - Grupo UNE Firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas - Actividad de normalización y certificación en materia de compliance y anticorrupción - Formación y venta de normas y publicaciones relacionadas - Normalización de gestión de responsabilidad social, continuidad de negocio, gestión del riesgo, compliance penal y tributario 	Capítulos 2.3, 3, 6.1, 8.3 y 9
	1 a 10	<ul style="list-style-type: none"> - Alianzas con Administraciones Públicas, asociaciones e instituciones académicas - Participación de UNE en foros de expertos - Cooperación internacional - Acción social de las empresas del Grupo UNE en colaboración con entidades sociales sin ánimo de lucro - UNE: Guía para el uso de normas y acreditaciones en la contratación pública 	Capítulos 3.4, 4.2, 6.4, 6.6, 7.4 y 9



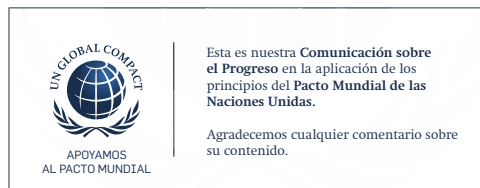
UNE

Normalización Española

Anexos

Anexo I Acerca de este Informe

Principios para su elaboración



Esta Memoria se ha elaborado en conformidad con la versión actual de los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), de acuerdo a la [opción de conformidad esencial](#).

Grupo UNE está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por lo que la presente Memoria, tiene también la función de constituir el [Informe de Progreso 2018](#), mostrando los avances en relación a los 10 principios asumidos. En el Índice GRI de la Memoria (Anexo II), se indican las diferentes partes del documento que están relacionadas con cada uno de los **Principios del Pacto Mundial**:

- Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- 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.
- Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Así mismo, para establecer el contenido de esta Memoria, se han seguido los siguientes principios GRI de elaboración de memorias, recogidos en el Estándar GRI 101: Fundamentos 2016:

- Inclusión de los grupos de interés
- Contexto de sostenibilidad
- Materialidad
- Exhaustividad

Alcance de la información

Esta Memoria anual abarca el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2018.

La anterior memoria publicada se corresponde al año 2016 Y 2017.

La información aportada abarca todas las sociedades del Grupo UNE y sus actividades, indicadas en el capítulo 2 de esta memoria.

Así mismo, la sociedad AENOR Internacional ha desarrollado su Memoria de información no financiera del ejercicio 2018 conforme a los requisitos aplicables de la Ley 11/2018, sobre información no financiera y diversidad, por encontrarse en el grupo de empresas afectadas por dicha normativa.

Contacto

La responsabilidad de la elaboración de esta Memoria recae sobre la Dirección Corporativa de Asesoría Jurídica del Grupo UNE. Para más información:

- Dirección: Calle Génova 6, 28004 Madrid
- Teléfono: 91 529 400
- Email: info@une.org

Agradecimientos

Gracias a todas las personas que con su esfuerzo y dedicación han hecho posible la publicación de la Memoria de RSC 2018 del Grupo UNE y todos los avances que en ella quedan reflejados.

De aquí en adelante, continuaremos impulsando entre todos, acciones vinculadas a nuestra actividad, que nos permitan seguir creciendo de manera sostenible a la vez que incrementamos nuestra contribución al logro de la Agenda 2030.

Anexo II Índice de contenidos

Estándares GRI / Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) / Principios Pacto Mundial (PM)

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Capítulo	ODS	PM
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1 Nombre de la organización	2.1		
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	2.2		
102-3 Localización de la sede central de la organización	2.2		
102-4 Número de países donde opera la organización	2.2		
102-5 Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	3.1		
102-6 Mercados servidos	2.2		
102-7 Dimensión de la organización	2.2		
102-8 Información sobre el colectivo de trabajadores	6.2	8	1-6
102-9 Cadena de suministro	8.1		
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	<i>No ha habido cambios</i>		
102-11 Planteamiento o principio de precaución	3.2, 3.3		
102-12 Apoyo a iniciativas externas	2.4, 3.4, 6.6, 7.5, 8.3, 9.4	16, 17	1-10
102-13 Afiliación a asociaciones	9.2	16, 17	1-10
2. ESTRATEGIA			
102-14 Declaración del responsable máximo de la organización	1	1-17	1-10
3. ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.3, 3.2, 3.3	16	1-10
4. GOBERNANZA			
102-18 Estructura de gobierno de la organización	3.1	16	1-10
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE RELACIÓN			
102-40 Lista de grupos de relación	4.1		
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	6.2	8	1-6
102-42 Identificación y selección de los grupos de relación	4.1		
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de relación	4.2		
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	4.3		
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	2.1, Anexo 1		
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Anexo 1		
102-47 Lista de los temas materiales	4.3		
102-48 Reexpresión de la información	<i>No</i>		
102-49 Cambios en la elaboración de los informes	<i>No</i>		
102-50 Período objeto del informe	<i>En- Dic 2018</i>		
102-51 Fecha del último informe	<i>Dic 2017</i>		
102-52 Ciclo de elaboración del informe	<i>Anual</i>		
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Anexo 1		
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares de la GRI	Anexo 1		
102-55 Índice de contenidos GRI	Anexo 2		
102-56 Verificación externa	<i>Verificada la información de AENOR INTERNACIONAL (Ley 11/2018)</i>		

CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL		Memoria Capítulo	ODS	PM
SERIE 200	ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS			
	201 DESEMPEÑO ECONÓMICO			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	2.2	1, 8, 10	1-6, 10
	204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	8.1	1, 8, 10	1-6, 10
SERIE 300	ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES			
	302 ENERGÍA			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	7.2	7, 13	1, 2, 7-9
	303 AGUA			
303-1	Extracción de agua por fuente	7.2	6, 12	1, 2, 7-9
	305 EMISIONES			
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1)	7.3	3, 11, 13	1-10
305-2	Emisiones indirectas de GEI por generación de energía (alcance 2)	7.3	3, 11, 13	1-10
	306 EFLUENTES Y RESIDUOS			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	7.4	11-13	1, 2, 7-9
	307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	7.1	12-16	1 a 10
	308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	8.2	9, 10-15	1 a 10

CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL		Memoria Capítulo	ODS	PM
SERIE 400	ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES			
Contenidos				
401	EMPLEO			
401-1	Nuevas contrataciones y rotación del personal	6.2	5, 8	1-6
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial	6.2	5, 8	1-6
401-3	Permiso parental	6.4	5, 8	1-6
403	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	6.3	3, 8	1-6, 10
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes	6.3	3, 8	1-6, 10
403-5	Formación de los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	6.3	3, 8	1-6, 10
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	6.3	3, 8	1-6, 10
403-9	Lesiones por accidente laboral	6.3	3, 8	1-6, 10
404	FORMACIÓN Y ENSEÑANZA			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	6.5	4, 8	1-6
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	6.5	4, 8	1-6
405	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6.4	5, 10	1-6, 10
413	COMUNIDADES LOCALES			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	9	1, 3-5, 10, 17	1 a 10
414	EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	8.2	1, 3-5, 8, 10, 16	1-6, 10
418	PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	5.4	16	1-6, 10
419	CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO			
419-1	Incumplimientos de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	3.3	16	1-6, 10



UNE
Normalización Española

Asociación Española de Normalización

une@une.org - www.une.org

Organismo de normalización español en:

