

INFORME
DE PROGRESO

— **PACTO
MUNDIAL
2020**



01. Un paso adelante en nuestro compromiso

Carta del Presidente de UNE

02. Grupo UNE: Seguimos creciendo de manera sostenible

Perfil del Grupo UNE

Trayectoria del Grupo UNE

Productos y servicios

Personas: Datos GRUPO

Valores corporativos

Razón social y estructura

03. Buen Gobierno Corporativo. Gestión ética y transparente

Órganos de Gobierno UNE

Órganos de Gobierno de AENOR y CEIS

Otros Órganos de Gobierno: Órganos de Gestión

Código ético

Comisión de Responsabilidad Corporativa (CRC)

Prevención de delitos y lucha contra el fraude

Prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales

Obsequios y regalos.

Lucha contra el soborno y la corrupción

Otra información Significativa:

Protección de datos personales y Seguridad de la Información

Otra información Significativa:

Código de Buenas Prácticas Tributarias

Actividad de Grupo UNE en materia de Buen Gobierno

04. Nuestros grupos de interés. Nuestros asuntos materiales

Identificación de nuestros grupos de interés

Diálogo y comunicación con grupos de interés

Análisis de materialidad

05. Clientes

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad

Acreditaciones y reconocimientos

La satisfacción de nuestros clientes

06. Nuestro equipo humano. Nuestras señas de identidad

Vinculación de nuestros empleados a los valores corporativos

Empleo de calidad

Seguridad y salud laboral

Desarrollo profesional, competencia técnica y formación

07. Medio Ambiente. Compromiso fuerte con la protección del entorno

Principios de actuación

Identificación y seguimiento de aspectos ambientales

Seguimiento y control de nuestras actividades e impactos

Cumplimiento ambiental

Consumo eficiente de recursos

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

08. Proveedores. Gestión responsable de compras y subcontrataciones

Proveedores. Gestión responsable de compras y subcontrataciones

Compras y contratación responsable

09. Nuestro compromiso social

Nuestra responsabilidad con la Administración Pública

Relación con entidades de interés especial

Cooperación internacional

Accesibilidad en una sociedad para todos

10. Compromiso con la Agenda 2030. Nuestra contribución a ODS

Enfoque del Grupo UNE

Los 10 Principios de la Red Española del Pacto Mundial

Actuaciones relevantes para la contribución del Grupo UNE a los OSD

01.

*Un paso adelante
en nuestro compromiso*

Carta del Presidente de UNE

Es un honor presentar nuestro cuarto Informe de Progreso en relación con el cumplimiento y avances en los diez principios del Pacto Mundial, asumidos por nuestra organización en el año 2014.

Este nuevo Informe de Progreso reporta el compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa, firme y con vocación duradera, del Grupo UNE constituido por la Asociación Española de Normalización, UNE y sus sociedades participadas AENOR Internacional S.A.U. y el Centro de Ensayos, Innovación y Servicios S.L. (CEIS) en 2019 y 2020. Estas tres organizaciones vienen prestando un valor único y reconocido, a la sociedad y a la economía española.

El informe aterrizó nuestro firme compromiso con el **Buen Gobierno, el Cumplimiento y la Transparencia**, que impulsan todas nuestras actuaciones.

En 2019 y 2020 hemos experimentado un notable progreso en el Buen Gobierno Corporativo, basado en un sólido modelo de cumplimiento y en las mejores prácticas. Nuestro Código Ético es el documento que rige el comportamiento de todas las personas del Grupo y de sus colaboradores. En 2019 se revisó el Código Ético para reforzar las políticas de Buen Gobierno del Grupo; entre sus novedades, se encuentra la descripción explícita de la Comisión de Responsabilidad Corporativa y sus funciones o la adhesión de las tres entidades del Grupo al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria. Merece la pena destacar que en el caso de UNE, **es la primera Asociación en lograrlo**.

El Grupo UNE genera empleo de calidad y apuesta por la contratación indefinida. Las personas son el mayor activo de las entidades del Grupo, unos profesionales cualificados y orgullosos de formar esta Familia.

En el ámbito del Medio Ambiente, el Grupo UNE tiene un compromiso claro con el respeto al entorno natural y la integración ambiental.

Durante la crisis sanitaria, las tres entidades hemos intentado mantenernos más cerca que nunca de nuestros clientes y stakeholders. La calidad está también presente en nuestros objetivos y los análisis realizados para medir la satisfacción de nuestros clientes alcanzan las más altas puntuaciones.

Respecto a la actividad de UNE, en 2020 dirigimos todos nuestros esfuerzos a colaborar en la paliación de los efectos de la pandemia COVID-19, coherentemente con nuestra misión de apoyar el bienestar de la sociedad española.

Entre otras iniciativas, tomamos la medida excepcional de facilitar el acceso gratuito a más de 55.000 normas UNE para la producción de material de primera necesidad en la lucha sanitaria contra el coronavirus en lo peor de la pandemia y ante un desabastecimiento generalizado de material. Así se impulsó la producción de equipos de protección individual con calidad, seguridad y rapidez.

Esta acción obtuvo el reconocimiento de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas y del conjunto de la sociedad española, consolidando a la entidad como un referente social.

Como complemento al apoyo al sector sanitario, desarrollamos varios estándares de gestión empresarial y de calidad y seguridad de los productos para la reducción de riesgos frente al COVID-19, de la mano de relevantes asociaciones sectoriales miembros de UNE.

En resumen, abarcamos ámbitos tan distintos e importantes como mascarillas higiénicas, turismo, instalaciones funerarias o equipos de radiación ultravioleta, siendo algunas de ellas un gran ejemplo de colaboración público-privada.

En 2020, UNE incorporó 1.999 nuevas normas, consolidando el catálogo normativo español entre los más importantes del mundo, manteniendo a España como un referente internacional en normalización.

La Asociación publicó los Informes *Apoyo de la Normalización a la Transición Ecológica* y *Apoyo de la Normalización a la Transformación Digital*, involucrándose en dos de las áreas más punteras de la sociedad actual.

En el ámbito de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) UNE es un actor clave, gestionando sus esfuerzos para dirigirlos al cumplimiento de estos objetivos, esfuerzos materializados y cuantificables en más de 4.000 normas UNE, la publicación de 18 artículos en la revista UNE y la creación de un apartado específico en su página web.

Por todo ello, les animo a leer las siguientes páginas, en las que encontrarán abundante y detallada información sobre los progresos del Grupo UNE en su compromiso con la Responsabilidad Social durante 2019 y 2020.



Carlos Esteban | Presidente de UNE

02.

*Grupo UNE:
Seguimos creciendo
de manera sostenible*

Perfil del Grupo UNE

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 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.

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.



AENOR INTERNACIONAL, S.A.U., en lo sucesivo **AENOR**, fue constituida mediante escritura pública de fecha 13 de julio de 2001 cuyo objeto social es 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 por objeto la realización de todo tipo de ensayos de conformidad con normas o especificaciones técnicas de productos, así como las actividades complementarias a tales ensayos: la innovación técnica, la formación, la publicación, la tecnología y el asesoramiento técnico.

La asistencia a organizaciones y a todo tipo de entidades en los campos de la organización, la producción, la calidad, la seguridad industrial, la gestión medioambiental, la prevención de riesgos laborales, así como en el desarrollo de documentos normativos, especificaciones técnicas, cartas de servicio y el seguimiento, la inspección, la verificación y, en general, la evaluación de su grado de cumplimiento.



Trayectoria del Grupo UNE

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

Publicación de la primera norma UNE por la Asociación (UNE 36137:1987)

1988: Primer certificado de Marca N de Producto.

1988: Primer Certificado de Sistema de Gestión de la Calidad.

1990: La Asociación asume la representación de España en CENELEC

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

2002: Puesta en servicio del laboratorio de termoacústica de CEIS

2004: Puesta en servicio del laboratorio de tuberías plásticas de CEIS

2018: Puesta en servicio del laboratorio de rendimiento energético de climatización para potencias de hasta 100KM de CEIS

2001: Creación de AENOR Internacional y apertura de AENOR Chile.

2002: Primer certificado de Sistemas de Gestión en I+D+i.

Apertura de AENOR Italia.

2004: Primer certificado de Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Laboral.

Apertura de AENOR Centroamérica.

2005: Acreditación por Naciones Unidas como Entidad Operacional Designada-Protocolo Kioto. Primera entidad española en lograrlo.

Apertura de LUSAENOR (Portugal) y oficina en Bulgaria.

2006: Apertura de AENOR Brasil

2007: Apertura 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.

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.

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.





Productos y servicios

UNE (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN)

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 en beneficio del interés general.

Promover la participación española en las organizaciones internacionales y europeas 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.

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

Servicios:

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 servicio de información relacionados con ellos.

Formación: Desarrollo e impartición de cursos en certificación, calidad, medio ambiente, prevención y otros.

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.

Los principales sectores de actividad:

Administración Pública | Aeroespacial | Alimentación | Automoción y componentes | Edificación y obra civil | Electromecánico | Industria Ambiental | Químico, farmacéutico y cosmético | Forestal y madera | Sanidad y Servicios Sociales | Transporte y logística | Turismo y ocio | Banca y Seguros | Tecnología de la Información | Telecomunicaciones

Ámbitos de promoción de buenas prácticas:

Accesibilidad | Responsabilidad Social | Medio Ambiente y Sostenibilidad | Empresa Saludable | Buen Gobierno de las empresas | Compliance

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

Ensayos técnicos: mecánicos, eléctricos, químicos, eficiencia energética y acústicos

Asistencia técnica y evaluación de la conformidad de eficiencia energética.

Formación en sistemas de gestión y evaluación de la conformidad.

Asistencia técnica en proyectos de accesibilidad global y evaluación de la conformidad

“Se emiten informes conforme a más de 1000 normas distintas de producto y ensayo, para los cuales CEIS ha demostrado a lo largo de sus años de actividad un elevado grado de fiabilidad.”

Personas: Datos GRUPO



983 Personas

96%
Contratos Indefinidos



18.202
Horas de Formación



3,56%
Incremento de personas



45.065
EPIS entregados



18 Nacionalidades



+ 4.000

Normas UNE ayudan a las empresas a conseguir los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

+ 34.000

normas en vigor

+ 500

Normas dan soporte a la economía circular

+ 9.000

Normas UNE citadas en la legislación nacional

La Normalización

Afecta al **90%**
del comercio mundial

Contribuye a incrementar un **13%**
la productividad anual de las empresas españolas

Supone el **1%** del PIB
para la economía española

86 países con certificados emitidos por AENOR

+ 1.000 cursos de formación impartidos por AENOR Formación

+ 400.000 horas de auditoría

30 países, distribuidos por todo el mundo,
en los que AENOR Formación ha impartido cursos

25 nuevas publicaciones técnicas

+ 80.000 centros de trabajo cuentan con nuestra certificación

+ 120.000 ensayos en nuestro laboratorio

150 acreditaciones, reconocimientos, acuerdos y nombramientos
para las actividades de certificación, validación, verificación, inspección
y ensayos, otorgados por distintas entidades nacionales e internacionales



Valores corporativos



PERSONAS:

Potenciamos relaciones basadas en la confianza, el compromiso y el trabajo en equipo.

EXCELENCIA:

Nos identificamos con la mejora continua, desarrollando nuestras actividades con imparcialidad, independencia y honestidad.



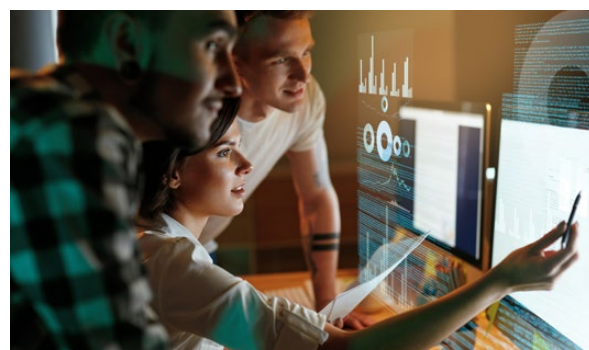
ORIENTACIÓN A RESULTADOS:

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



VISIÓN DE FUTURO:

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



COMPROMISO:

Con nuestros clientes: somos su aliado, 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.



Razón social y estructura

Este Informe de Progreso 2019 y 2020 reporta los avances del Grupo constituido por UNE y las sociedades participadas mayoritariamente por ésta, directa o indirectamente, (en lo sucesivo, Sociedades o Grupo).

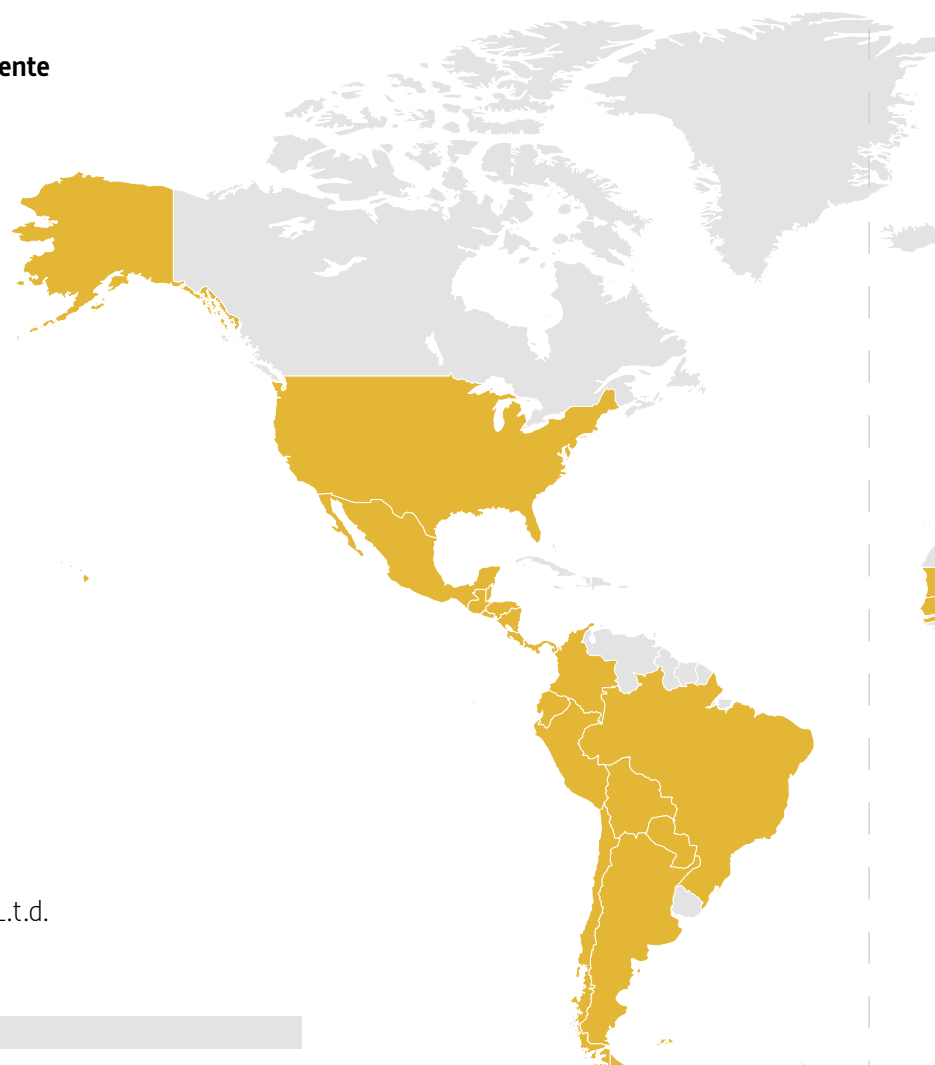
UNE fue constituida como Asociación en 1986, y su domicilio social se encuentra en Madrid, calle Génova 6.

UNE es socio único de AENOR Internacional SAU y accionista mayoritario de Centro de Ensayos, Innovación y Servicios, S.L.

Las sociedades participadas mayoritariamente por AENOR son las siguientes:

AENOR Brasil, L.T.D.A.
—
AENOR Centroamérica, S.A.
—
AENOR Chile, S.A.
—
AENOR Dominicana, S.r.l.
—
AENOR Ecuador, S.A.
—
AENOR Italia, S.r.l.
—
LUSAENOR, L.T.D.A.
—
AENOR México, S.A. de C.V.
—
AENOR Perú, S.A.C.
—
AENOR Polska, S.L.

En 2019 se constituyó una joint venture:
AENOR Certification Services (ShangHai) L.t.d.

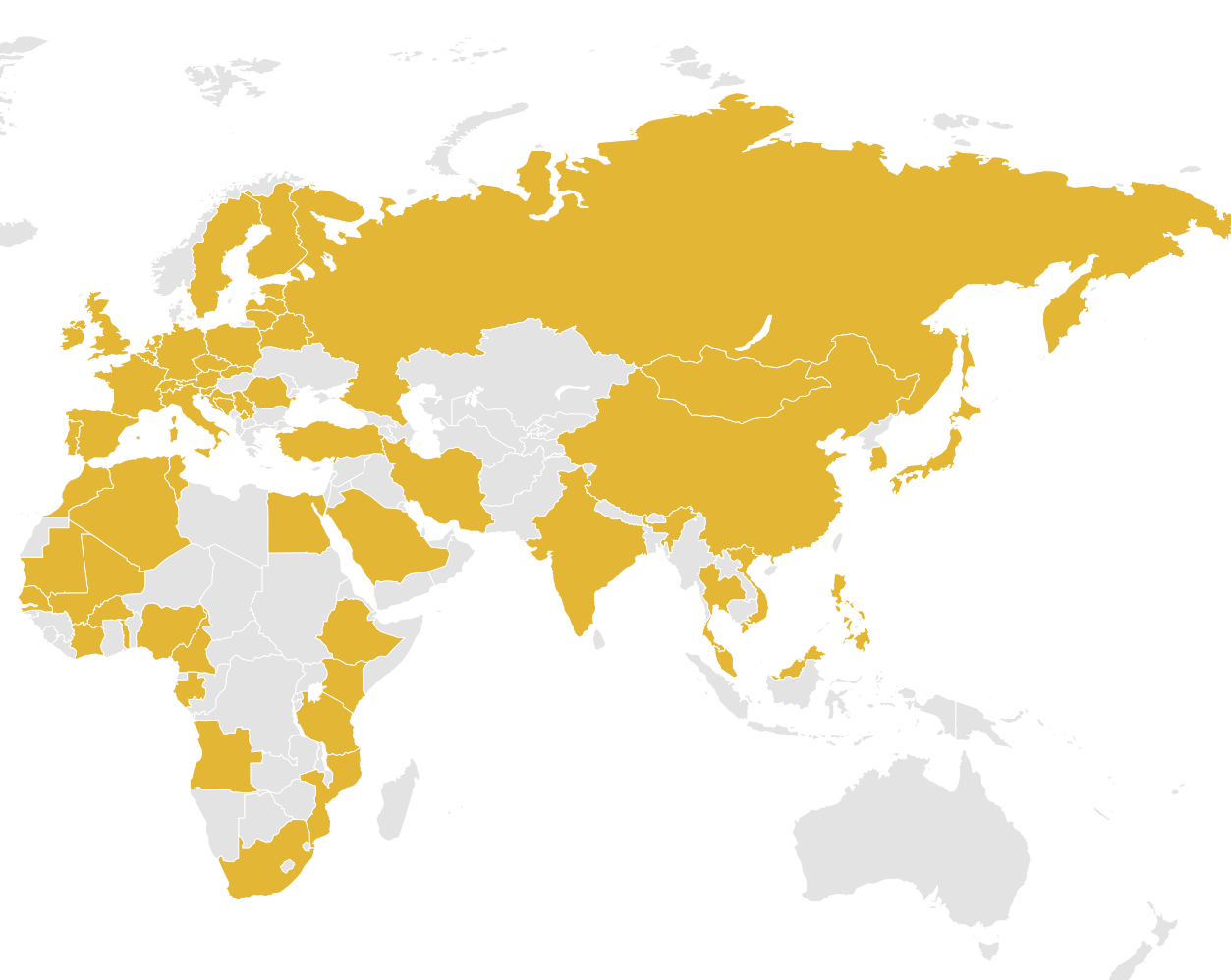


LOCALIZACIÓN DE LAS SEDES PRINCIPALES DE LAS ENTIDADES DEL GRUPO UNE EN ESPAÑA:

AENOR Sede Central: 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



● Países en los que trabaja AENOR, desarrollando evaluación de la conformidad, proyectos de cooperación o como Entidad Operacional Designada.

03.

*Buen Gobierno Corporativo.
Gestión ética y transparente*

Órganos de Gobierno UNE

LOS MIEMBROS:

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

Miembros corporativos: Organizaciones empresariales, profesionales y asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal.

Miembros adheridos: Entidades e instituciones públicas, fundaciones y empresas.

Miembros individuales: Personas físicas.

Miembros de honor.

ASAMBLEA GENERAL:

Es el órgano supremo de gobierno de UNE, integrado por todos los asociados, que ratifica los miembros de la Junta Directiva.

JUNTA DIRECTIVA:

Es el órgano encargado de gestionar y representa los intereses de UNE, de acuerdo con las disposiciones de la Asamblea General.

Está constituida por un máximo de 77 vocales, en la que participan de forma equilibrada todos los sectores e intereses de la actividad económica y social en la normalización y una representación de las Administraciones públicas, con igual número de representantes de la Administración General del Estado y la Administración Autonómica.

COMISIÓN PERMANENTE:

El órgano que supervisa y controla el cumplimiento y la ejecución de todas las directrices y objetivos fijados por la Junta Directiva, así como cualquier función que le pueda ser delegada por la Junta Directiva.



Órganos de Gobierno de AENOR y CEIS

JUNTA DE ACCIONISTAS:

La Asociación Española de Normalización (UNE) es el socio único de AENOR, y el accionista mayoritario de CEIS. Corresponde a este órgano la competencia para el nombramiento de los miembros del Consejo de Administración.

CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN DE AENOR INTERNACIONAL Y CEIS:

Están compuesto por entre 5 y 15 miembros. Desde 2018, el Consejo de Administración de AENOR cuenta con dos Comisiones:

Comisión de Nombramientos y Retribuciones (CNR)

Comisión de Auditoría (CA)

Desde 2020, el Consejo de Administración de CEIS cuenta con la Comisión de Nombramientos y Retribuciones (CNR)

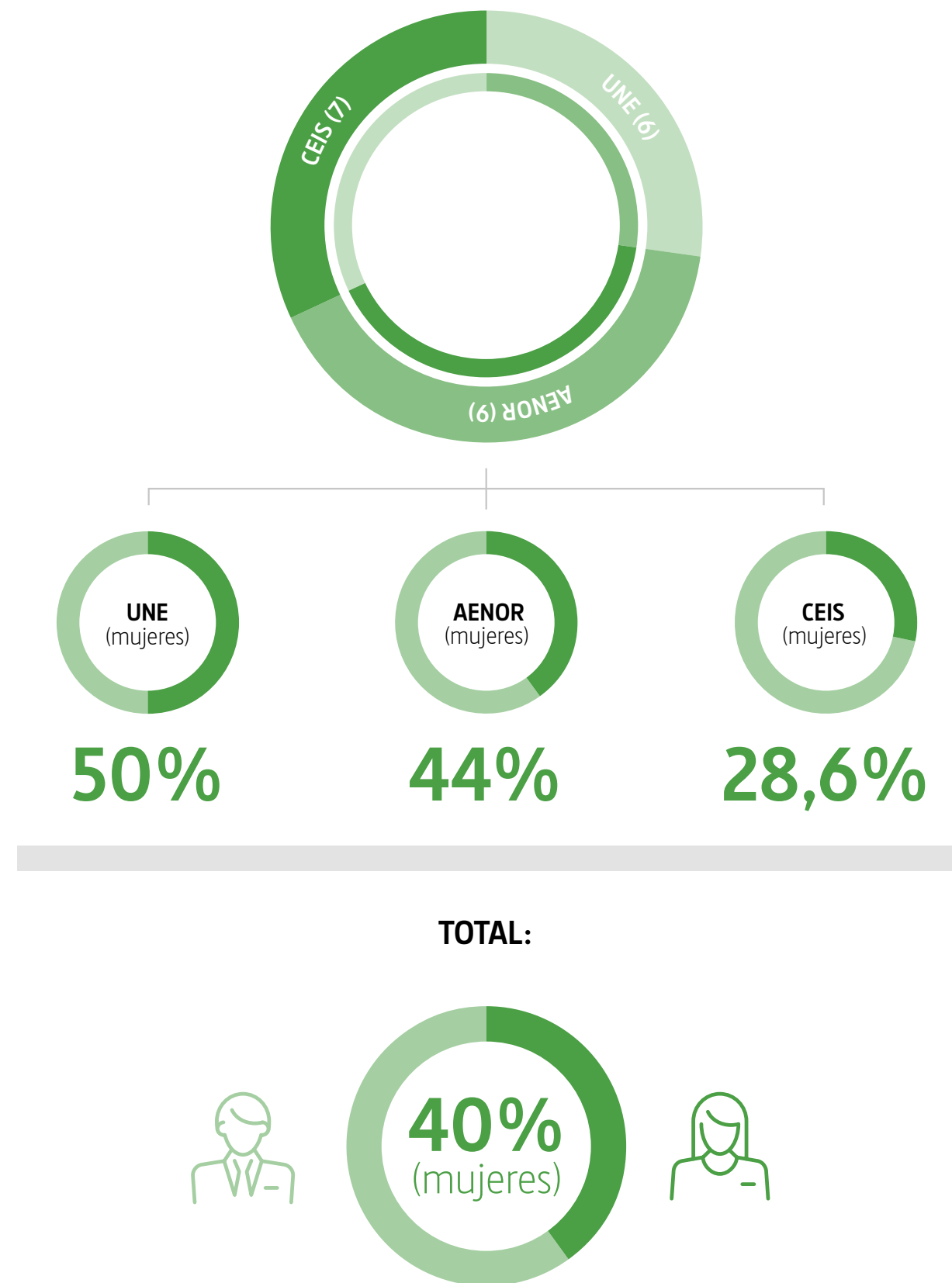
ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS SOCIEDADES PARTICIPADAS MAYORITARIAMENTE POR AENOR:

Es un Administrador Único, salvo en el caso de AENOR Centroamérica que cuenta con un Consejo de Administración.

Otros Órganos de Gobierno: Órganos de Gestión

La labor de gestión ordinaria en UNE, AENOR y CEIS es desempeñada por el Director General de cada una de las entidades, que cuenta con el apoyo del respectivo Comité de Dirección, constituido por profesionales del Equipo Directivo, con experiencia multidisciplinar.

La composición de los Comités de Dirección es:



Código ético

El Código Ético del Grupo UNE es el documento base donde se recogen los principios éticos y normas generales que deben seguir todas las personas y entidades vinculadas a él y Sociedades de su Grupo. Incluye entre otras las directrices relativas al sistema de prevención de delitos.

“El sistema de prevención de delitos y lucha contra el fraude promueve un comportamiento responsable y “tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos.”

Como se ha explicado en Informes de Progreso anteriores, nuestra contribución al desarrollo sostenible se materializa mediante unos principios y prácticas de responsabilidad social que atienden las necesidades y expectativas de los grupos de interés con los que interactúa.

Por ello, el Grupo UNE con el objetivo de generar riqueza y bienestar para la sociedad adopta una ética responsable cuya formulación se recoge en nuestro código ético a través de los **diez principios siguientes**:

Cumplimiento de la legalidad vigente en los países en los que opera

Adopción de prácticas de Buen Gobierno Corporativo

Respeto de los derechos humanos

Igualdad de oportunidades, la no discriminación y la prevención de cualquier clase de acoso

Procesos de relación con proveedores transparentes, objetivos e imparciales

Respeto al entorno natural, reduciendo el impacto ambiental de las actividades desarrolladas

Protección de la transparencia y las reglas de libre mercado, rechazando el soborno y la corrupción

Promover actuaciones socialmente responsables en las empresas del grupo y proveedores

Comunicación y dialogo con los diferentes colectivos relacionados con nuestras actividades

Difundir solo información relevante y veraz sobre nuestras actividades



En diciembre del 2019 el Código Ético fue revisado por los órganos de gobierno y fue publicado en las intranets de las entidades del Grupo y en las respectivas páginas webs, permitiendo un acceso público al mismo. Tras la aprobación de la versión revisada del Código Ético se estableció un plan 2020-2021 para comunicar y difundir el contenido y alcance del Código, poniendo el foco, entre otras cuestiones, en los últimos cambios realizados.

Las novedades refuerzan las políticas de Buen Gobierno del Grupo:

— La descripción explícita de la Comisión de Responsabilidad Corporativa (CRC) y sus funciones

— Un compromiso mayor en las buenas prácticas tributarias

— Más exigencia en la valoración y evaluación de conflictos de interés

— La renovación del compromiso de cumplir y hacer cumplir la legislación, procedimientos, compromisos y obligaciones asumidas por el Grupo UNE.

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 de Buen Gobierno y responsabilidad corporativa.

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 Interno de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude.

— Desarrollar las competencias que expresamente se le atribuyen en el ámbito de la separación funcional y de la gestión de conflictos de interés.

— En su condición de órgano del Sistema Interno de Prevención de Delitos y de Lucha contra el Fraude, ejercerá, además, las funciones expresamente previstas en el Reglamento de Desarrollo del Sistema Interno de Prevención de Delitos y de Lucha contra el Fraude de la Asociación Española de Normalización y las Sociedades de su Grupo.

“ Desde 2019 la CRC es un órgano integrado por vocales representativos de los intereses tanto de la Asociación Española de Normalización, de AENOR y CEIS, de modo que **pueda tener en consideración los diferentes intereses concurrentes en el grupo.** ”

Prevención de delitos y lucha contra el fraude

El principio 10 del Pacto Mundial de Naciones Unidas, se refiere al compromiso de la organización para “trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno”. El Grupo UNE como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, asume el compromiso firme de evitar la corrupción, la extorsión y el soborno.

El Grupo UNE cuenta con un Sistema de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude, siendo la Comisión de Responsabilidad Corporativa (CRC) de UNE y los responsables de cumplimiento de las Sociedades de su Grupo, los encargados de su supervisión.

El Sistema de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude (sistema PD y LCF) está integrado, entre otros, por:

- a) Código Ético
- b) Reglamento que desarrolla el sistema de PD y LCF
- c) El Reglamento para el funcionamiento de la CRC
- d) El Reglamento del Responsable de Cumplimiento Normativo
- e) Principios de actuación de directivos y empleados AENOR, CEIS y las Sociedades de su Grupo
- f) Pautas de uso del canal de denuncias



Prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales

Nuestro Código Ético muestra un firme compromiso con la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

En este sentido, en las acciones formativas, se recuerda al personal del Grupo UNE la obligación de cumplir con la legislación de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como, con las vías de actuación establecidas por el Grupo UNE, así mismo se mencionan las garantías que aporta el canal de denuncias:

Confidencialidad absoluta del denunciante, del denunciado, y de la propia denuncia

Plena indemnidad para el denunciante

Obsequios y regalos. Lucha contra el soborno y la corrupción

El Grupo UNE rechaza las prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de contribuciones para obtener un beneficio ilegítimo para el Grupo, nuestras personas o terceros.

Por ello, disponemos de unos sólidos principios de actuación en materia de obsequios y regalos, a fin de garantizar la independencia, la imparcialidad, el rigor y la calidad en nuestras actuaciones.

En consecuencia, los profesionales de UNE y de las Sociedades de su Grupo, así como los integrantes del órgano de gobierno y sus representantes en los órganos de administración de las Sociedades de su Grupo, no pueden dar ni aceptar regalos u obsequios en el desarrollo de su actividad profesional

Nuestro Código Ético establece unas directrices de actuación que son incompatibles con cualquier conducta que altere la independencia y la imparcialidad, en nuestras actividades.

Como consecuencia de todo ello, el Grupo UNE tiene establecida una política de tolerancia cero con la corrupción, conocida por todas las personas vinculadas a él.

Otra información Significativa: Protección de datos personales y Seguridad de la información

En el Grupo UNE estamos concienciados con la importancia que tiene la privacidad para nuestros clientes, nuestro personal, nuestros miembros, proveedores y demás contactos profesionales, como derecho fundamental recogido en nuestra Constitución, con especial atención al principio de responsabilidad proactiva establecido en el Reglamento General de Protección de Datos

Durante los ejercicios 2019 y 2020 se llevaron a cabo una serie de acciones de mejora del sistema de gestión de protección de datos personales, entre las que destacan las siguientes:

1 - Las enfocadas al diseño e implantación de los nuevos sistemas de información en AENOR y UNE materializadas en nuevos CRM, ERP, así como, nuevos portales corporativos.

2 - Revisión de nuestro sistema de gestión de datos personales en AENOR y UNE, aprobando políticas internas en la materia, las cuales se han puesto en conocimiento de todo nuestro personal. A título enunciativo, mencionar las siguientes:

— Política de uso aceptable de los activos de información

— Política de control de acceso y criptografía

— Política de gestión de activos

— Política de organización de la seguridad de información

— Política de seguridad física

— Política de seguridad relativa a las personas

— Asimismo, contamos con un Manual de Protección de Datos, así como, con una Política y documentos complementarios

3 - Dentro de la formación y sensibilización en materia de cumplimiento, tiene un peso relevante las acciones formativas y de concienciación realizadas desde el punto de vista de la normativa de protección datos, entre otros, el curso formativo en materia de protección de datos personales realizado por todo el personal, así como, la remisión periódica de diversas píldoras informativas.

4 - Desde el punto de vista de responsabilidad proactiva, AENOR y UNE constituyeron un Comité de Seguridad y Privacidad, con el objeto de facilitar las sinergias y optimización de recursos en las áreas de Protección de Datos y Seguridad de la Información desplegando todas sus funciones durante el ejercicio 2020.

— CEIS cuenta con procedimientos accesibles para todo el personal en materia de protección de datos como: el ejercicio de derechos de los interesados, la gestión de incidencias, definición de funciones y obligaciones del personal en cuanto a protección de datos y descripción de los periodos de almacenamiento y conservación de datos.

No se han producido incidentes de seguridad respecto los datos personales durante el ejercicio 2019 y 2020. Asimismo, tampoco se han recibido reclamaciones, apercibimientos o requerimientos de ningún tipo por parte de la Autoridad de Control, en nuestro caso la Agencia Española de Protección de Datos.

Los ejercicios de derechos recibidos han sido atendidos dentro del plazo marcado por la normativa.

Hemos continuado con nuestra mejora continua tanto de los procedimientos, como los aplicativos utilizados respecto al tratamiento de datos personales, poniendo especial atención a las posibilidades de pseudonimización de los datos, así como, respecto los periodos de supresión y bloqueo de éstos.

Otra información Significativa: Código de Buenas Prácticas Tributarias

UNE, AENOR y el Centro de Ensayos, Innovación y Servicios (CEIS) se han adherido de manera coordinada al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).

Se trata de una acción que respalda el mayor compromiso con sus obligaciones tributarias de cada una de las tres organizaciones y está alineada con su orientación al impulso del bienestar de la sociedad, ayudando a crear la confianza imprescindible para el desarrollo de los sectores productivos y la economía. Para contribuir a este mismo fin, en 2019 la Asociación Española de Normalización publicó la *Norma UNE 19602 Sistemas de gestión de compliance tributario. Requisitos con orientación para su uso*.

La adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias implica seguir una práctica empresarial apoyada en los principios de transparencia, buena fe y cooperación con la Agencia Española de Administración Tributaria (AEAT). Esta práctica tiene su reflejo en aspectos como la voluntad de reducir los riesgos fiscales significativos y las conductas que pueden crearlos; la voluntad de evitar la utilización de estructuras de carácter fiscalmente opaco; la detección y búsqueda de soluciones a prácticas fiscales que puedan ser consideradas fraudulentas; y la información periódica al órgano de administración de las políticas fiscales de la entidad.

De esta forma, el Grupo UNE da un paso más allá en su compromiso con las mejores prácticas tributarias basadas en los principios de integridad, prudencia y transparencia, que eluden estrategias fiscales opacas o agresivas.

Por parte de la AEAT, el Código de Buenas Prácticas Tributarias requiere la necesidad de actuar de acuerdo con los principios de transparencia y seguridad jurídica en la aplicación e interpretación de las normas tributarias.

Actividad de Grupo UNE en materia de Buen Gobierno

UNE: ACTIVIDAD DE NORMALIZACIÓN

- 1 - A lo largo de 2019 y de 2020 se ha mantenido la actividad de normalización en materia de gobernanza y compliance en el ámbito del comité CTN 165 Ética, gobernanza y responsabilidad social de las organizaciones.
- 2 - En 2019 se publicó la *Norma UNE 19602 Sistemas de gestión de compliance tributario. Requisitos con orientación para su uso*, cuyos trabajos habían comenzado en 2017.

El documento contribuye a lograr una cultura de integridad y cumplimiento en las organizaciones en el ámbito tributario y permite a estas demostrar su debida diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones y compromisos tributarios.

Se trata de una norma certificable que puede ayudar a que haya un mejor entendimiento entre la administración tributaria y los obligados tributarios.

- 3 - En 2020 se trabajó asimismo en la elaboración de la *Norma ISO 37301 Sistemas de gestión del compliance. Requisitos con orientación para su uso*, norma que sustituye a la ISO 19600 publicada en 2014 y que además de afianzar los sistemas de gestión de compliance de carácter transversal, permite su certificación.
- 4 - También en 2019 y 2020 se ha participado en el desarrollo de dos proyectos internacionales clave en el ámbito de buen gobierno.
 - 4.1 - *ISO/DIS 37000 Guía para la gobernanza de las organizaciones*: proporciona principios, prácticas y un marco de referencia para guiar a sus órganos de gobierno a asumir sus responsabilidades y lograr su propósito.
 - 4.2 - *ISO/DIS 37002 Sistemas de gestión de los canales de denuncias* permitirá implantar las mejores prácticas en una de las herramientas clave para la gestión del compliance, los canales de denuncias.

Todos los documentos mencionados pueden tener un papel crucial en la contribución de las organizaciones al desarrollo sostenible: aquellas organizaciones que apliquen criterios de buena gobernanza sabrán incluir los retos de la Agenda 2030 y los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en sus estrategias; pero, además, contarán con la función de compliance para poder lograr todas aquellas exigencias y compromisos que esas estrategias les demanden. El ODS 16 “Paz, justicia e instituciones sólidas” y los principios del Pacto Mundial de naciones unidas relativos a derechos humanos, normas laborales y lucha contra la corrupción son los retos más directamente relacionados.

AENOR: ACTIVIDAD EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO

Ante la cada vez más prolífica y exigente legislación internacional en muy diferentes ámbitos (regulatorios, blanqueo de capitales, corrupción, criminal, etc.), los sistemas de Compliance surgen como mecanismos de autorregulación cada vez más necesarios para evitar riesgos de incumplimientos normativos, operativos y reputacionales.

La certificación de los sistemas de gestión de Compliance penal y antisoborno tiene que ser concedida desde el rigor, la independencia y la competencia suficiente para que pueda ser una herramienta útil para todas las partes interesadas. AENOR, pionera en esta materia, ha certificado desde 2014 sistemas de Compliance penal y de prevención del soborno de empresas nacionales e internacionales punteras en la materia, y ofrece soluciones avanzadas y reconocidas que recogen las mejores prácticas a nivel internacional como la certificación de ISO 37001 para prevenir el soborno o la norma UNE 19601 sistema de gestión de Compliance penal. Además, AENOR ha diseñado e impartido acciones formativas en esta materia, estableciendo incluso una titulación propia: Programa Formativo Técnico de Compliance y Especialista en Compliance.

SOLUCIONES EN COMPLIANCE PENAL

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL

- M-0A Técnico de Compliance
- M-0B Especialista en Compliance

Programa formativo Técnico de Compliance y Especialista en Compliance (Titulación propia de AENOR)

- M-61 Sistemas de gestión de Compliance ISO 19600
- M-62 Prevención y detección de delitos corporativos
- M-63 Taller de implantación de un programa Compliance
- M-60 Taller de Compliance penal. Norma UNE 19601
- M-64 Prevención de la corrupción en el entorno empresarial: sistemas antisoborno ISO 37001 y señales de alerta
- M-66 Gestión de Compliance Tributario Norma UNE 19602
- N-02 Estrategia para la presentación a concursos públicos
- N-13 Contratos internacionales: cláusulas principales en las operaciones y su negociación

NORMAS

UNE 19601:2017 *Sistemas de gestión de Compliance penal. Requisitos con orientación para su uso.*

LIBROS:

Compliance Penal normalizado.
El estándar UNE 19601.

Compliance Penal para pymes” (Próximamente)

FORMACIÓN

- Sistemas de gestión de Compliance ISO 19600
- Gestión de Compliance penal. Norma UNE 19601
- Prevención y detección de delitos corporativos
- Taller de implantación de un programa de Compliance

CERTIFICACIÓN

Los sistemas de Compliance son mecanismos de autorregulación necesarios para evitar riesgos de incumplimientos normativos, operativos y reputacionales.

¿Cómo certificarse en Compliance Penal?

SOLUCIONES EN COMPLIANCE ANTISOBORNO:

NORMAS

UNE-ISO 37001:2007 *Sistemas de gestión antisoborno. Requisitos con orientación para su uso.*

LIBROS

Guía para la aplicación de
UNE-ISO 27001:2017

FORMACIÓN

Prevención de la corrupción en el entorno empresarial: sistemas antisoborno ISO 37001 y señales de alerta.

CERTIFICACIÓN

Los sistemas de Compliance son mecanismos de autorregulación necesarios para evitar riesgos de incumplimientos normativos, operativos y reputacionales

¿Cómo certificarse en Compliance Antisoborno?



04.

*Nuestros grupos de interés.
Nuestros asuntos materiales*

Identificación de nuestros grupos de interés

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

“Es en estos momentos en los que las grandes organizaciones demuestran de lo que verdaderamente están hechas. Grandes organizaciones como la Asociación Española de Normalización, que es grande por contar con el apoyo y compromiso de vosotros, sus Miembros, los representantes del tejido empresarial español y de las Administraciones Públicas comprometidas con la competitividad de las empresas y el desarrollo de la sociedad”.

Carlos Esteban | Presidente de UNE

Fuente: Carta a la Junta Directiva de UNE 2020-05-06

SOCIEDAD

En el Grupo UNE queremos ser parte activa en la lucha contra los grandes retos actuales de la sociedad. Para ello, y como parte de nuestra misión, participamos en el desarrollo y en la protección del entorno, contribuyendo a mejorar la calidad y la competitividad de las organizaciones y contribuyendo por tanto al bienestar de nuestra sociedad.

Bajo la denominación de “Encuentros UNE”, en 2020 hemos realizado numerosas jornadas de diseminación de los avances de la normalización en los asuntos clave para la sociedad como la resiliencia, la continuidad de negocio, la transformación digital o la transición ecológica, entre otros temas de interés para todos los públicos.

En el marco de las acciones de recuperación económica de España, desde UNE hemos publicado dos informes divulgativos sobre cómo la normalización contribuye a la transformación digital y a la transición ecológica, para potenciar que la sociedad saque partido a estos trabajos estratégicos en los que UNE ya canaliza la contribución y liderazgo español en los foros europeos e internacionales.

2020 será seguramente conocido como el año de la pandemia. Desde UNE, fieles a nuestra vocación de contribuir al desarrollo de la sociedad española, hemos colaborado con las Administraciones Públicas competentes y con nuestros miembros en el desarrollo de un ingente número de normas nuevas, y revisión de existentes, para ayudar a mitigar la propagación del virus y potenciar la actividad económica en este escenario. En este sentido, por citar dos ejemplos, desarrollamos documentos normativos de gran impacto, como las especificaciones nacionales que definen los materiales, confección, marcado y uso de mascarillas higiénicas UNE 0064 y UNE 0065 o la serie de Especificaciones UNE 0066 para reducir riesgos frente al Covid-19 en el turismo.

En 2019 y 2020 además mejoramos el proceso de identificación de grupos de interés españoles afectados por las nuevas áreas de normalización, lo que se ha reflejado en la celebración de numerosas Sesiones Informativas para pulsar el interés de la sociedad en estas iniciativas, y la creación de 60 nuevos Órganos Técnicos de Normalización.

Cabe reseñar que una parte de la sociedad participa activamente en el proceso de creación de normas. Por citar algún ejemplo, diferentes organizaciones de consumidores han formado parte de diversos Comités Técnicos de Normalización.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Como grupo de interés clave y muy específico del Grupo UNE, cabe destacar a las Administraciones y Organismos públicos.

Nuestra relación con la AAPP 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.

Desde Grupo UNE, nos sentimos orgullosos de ser un modelo de esta colaboración público-privada. 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, asumiendo en varios casos la presidencia de órganos técnicos.

En 2020, forman parte de los Órganos de Gobierno de UNE en representación de la AAPP:

- Representantes de la Administración Central
- Representantes de la Administración Autonómica
- Entes públicos de gran relevancia
- Universidades
- Colegios Profesionales

En los Comités Técnicos de normalización de 2019 y 2020 participaron más de 750 representantes de las Administraciones públicas.



MIEMBROS DE UNE

Los miembros de UNE son el motor y soporte del sistema español de normalización. Esta gran red está compuesta por las principales asociaciones industriales, grandes empresas y pymes, contando también con representación de Administraciones Públicas. A cierre de 2020, el número de miembros de UNE ascendía a 528.

El punto 5 del Plan Estratégico 2019-2021 de UNE se centra en el fortalecimiento del modelo asociativo y multisectorial que es UNE. En este sentido, en 2020 UNE elaboró un informe que pone de relieve las ventajas de los miembros de UNE y cómo su vinculación a UNE potencia la consecución de sus retos. Estas ventajas se estructuran en cuatro ejes: red multisectorial e internacional, liderazgo, información y conocimiento y beneficios asociativos.

Además, se han creado Comisiones Consultivas en los campos de la electrotecnia, la construcción, la economía circular y la vigilancia de mercado, foros en los que los miembros de UNE tienen la ocasión de establecer debates constructivos entre ellos y con las Administraciones Públicas competentes, fijando las líneas directrices de la estrategia española de normalización en estos campos.

EMPLEADOS

Los profesionales del Grupo UNE cumplen un papel esencial para que los sectores y la sociedad en general dispongan de los estándares que necesitan para progresar. Trabajar en el Grupo UNE implica trabajar en beneficio de todos.

Las personas son las que realmente aportan la energía, la creatividad y el esfuerzo que nos dota de un valor diferencial. Potenciar su desarrollo personal y profesional y fomentar la igualdad y la conciliación implica acelerar el progreso de nuestra organización.

Un equipo de profesionales cualificados y orgullosos de formar parte de la familia del Grupo UNE y de su papel en la sociedad.

CLIENTES

En el Grupo UNE queremos que nuestros clientes nos perciban como sus aliados, aportándoles confianza, servicios de calidad y anticipándonos a sus necesidades. Trabajamos por la satisfacción de nuestros clientes, cuidando la comunicación y el derecho a su privacidad.

PROVEEDORES

Para nosotros es importante que nuestros proveedores se identifiquen con nuestros valores. Cuidamos el código de conducta para mantener una relación óptima con nuestros proveedores; además de respetar la Política de Compras y Subcontrataciones para promover el cumplimiento de criterios básicos en derechos humanos y laborales, así como en salud y seguridad laboral entre proveedores y contratistas.

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.

“Quisiera subrayar el compromiso de UNE para vencer al coronavirus. Así, desarrolló, a petición del Ministerio y en un tiempo récord para responder a la emergencia, varias especificaciones UNE con los requisitos para la fabricación de mascarillas higiénicas. Además, puso a disposición gratuita de todos los estándares necesarios para la producción de productos sanitarios y EPI. En definitiva, contar con un organismo de normalización nacional fuerte, como es el caso, hace a un país más competitivo y confiable”.

Raül Blanco | Secretario General de Industria y de la Pyme | Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

https://revista.une.org/31/normas-une-aliadas-estrategicas-de-la-seguridad-industrial.html#mod_1732

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: COMUNICACIÓN EXTERNA

SOCIEDAD

Revistas UNE y AENOR

Páginas Web: www.une.org, www.aenor.com, www.ceis.es

RRSS: canales en Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube.

Publicaciones: informes, dossiers, ensayos, artículos, noticias...

Foros, congresos y eventos

Webinarios

Notas de Prensa y difusión a medios de comunicación

Campañas específicas

Buzones y teléfonos de contacto

Otro tipo de comunicaciones con entidades, asociaciones y empresas interesantes para la sociedad que no son miembros ni socios de UNE.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y MIEMBROS DE UNE

Asamblea General (evento anual)

Órganos de gobierno (reuniones periódicas)

Herramientas y canales de difusión y comunicación

Foros para el desarrollo de instrumentos de normalización

Otros eventos

CLIENTES Y PROVEEDORES

Encuestas de satisfacción

Reuniones y visitas comerciales

Contacto y seguimiento personalizado

Jornadas y foros de difusión e intercambio de expectativa

Buzones y teléfonos de contacto

Portal del proveedor

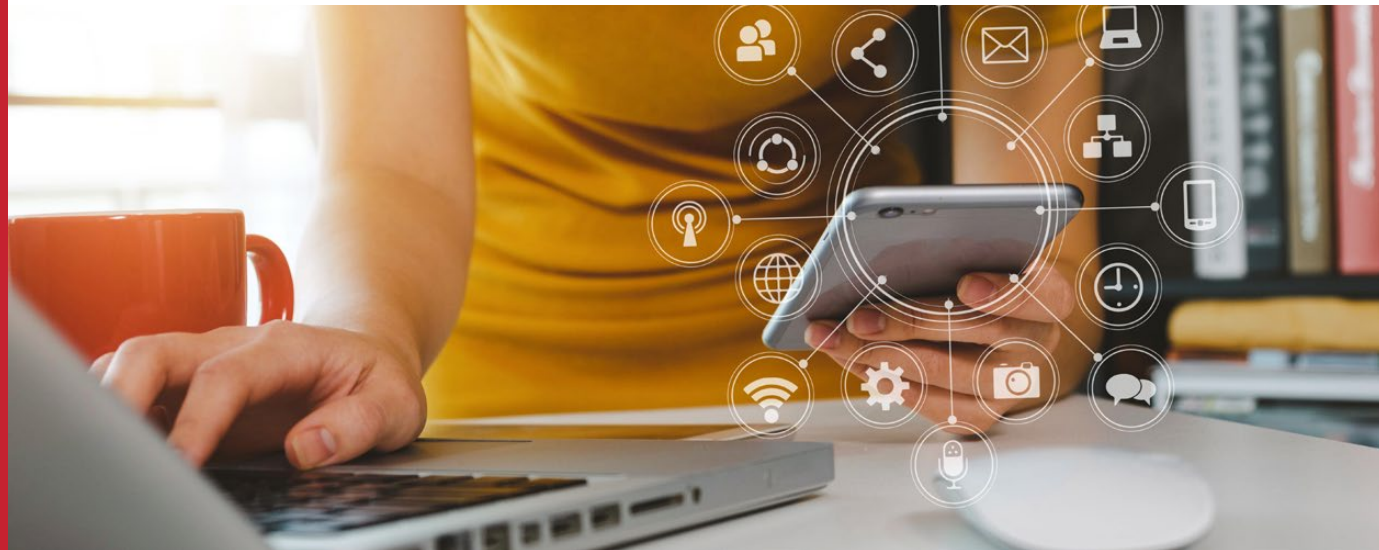
ACCIONISTAS

Juntas

Comisiones

Consejos





COMUNICACIÓN DEL GRUPO UNE CON SUS GRUPOS DE INTERÉS: COMUNICACIÓN INTERNA

EMPLEADOS

En el Grupo UNE, intentamos fomentar la bidireccionalidad de los canales de comunicación interna, para hacer partícipes a todos nuestros profesionales de las decisiones más relevantes.

Reuniones departamentales

Encuestas de clima

Boletines internos

Buzones internos

Chat

Vídeos

Actos y jornadas divulgativas internas

Webinarios

Sesiones informativas periódicas

Intranet

Concursos

Eventos internos

Análisis de materialidad

El apoyo del Grupo UNE a la agenda 2030, se basa en el marco 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.

El análisis de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés nos permite identificar los asuntos como materiales, definir estrategias y tomar acciones de contribución a los ODS, así como a los Principios del Pacto Mundial; desarrollados en esta Memoria de Responsabilidad Social.



05.

Cientes

Durante la crisis sanitaria las entidades que conforman el Grupo UNE hemos intentado mantenernos más cercanos que nunca a nuestros clientes, enfocándonos para que nuestro cliente se mantenga en el centro de nuestras acciones.

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad

En relación con nuestros clientes, su satisfacción con nuestros productos y servicios es clave para las entidades del Grupo UNE.

Nuestros sistemas de gestión de calidad garantizan la adecuación permanente de los diferentes servicios a los más altos estándares de calidad.

UNE

En 2019 UNE se sometió a la evaluación por parte de los auditores designados por CEN y CENELEC respecto a la evaluación del cumplimiento de los requisitos para ser miembros de estos organismos. La auditoría se desarrolló en 2 jornadas.

El resultado del informe de auditoría fue calificado como excelente en forma y contenido. Así mismo se identificaron y compartieron diversas buenas prácticas con otros organismos de normalización.



AENOR

AENOR dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad reconocido que 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 2019 un total de 160 jornadas de auditorías internas y 270 externas

En 2020 se realizaron 200 jornadas de auditoría interna en las diferentes sedes y negocios de AENOR y más de 250 jornadas de auditoría realizadas por diferentes organismos de acreditación.

	2019	2020
Jornadas de auditorías internas en sedes y negocios	160	200
Jornadas de auditorías externas en diferentes organismos de acreditación	270	250

CEIS

En CEIS la medida de satisfacción de clientes se realiza mediante el envío periódico de cuestionarios de satisfacción y con la información aportada por los clientes, se genera el informe de conclusiones correspondiente. En él se establecen los niveles de satisfacción general, las conclusiones, los aspectos considerados puntos fuertes y las áreas o atributos a mejorar. Este informe se presenta a los miembros del Comité de Gestión Integrado para su valoración y toma de acciones cuando es necesario.



Acreditaciones y reconocimientos

UNE

En el caso de UNE, en lugar de acreditaciones, son aplicables las evaluaciones definidas en las Reglas Internas de los organismos de normalización europeos CEN y CENELEC.

En cuanto a reconocimientos, UNE ha sido nombrado miembro de honor de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) y socio de honor de la Asociación de Fabricantes de Equipos de Climatización (AFEC). También ha recibido el premio en la categoría de Sostenibilidad/Innovación por parte de la Academia del Perfume. También el Pacto Mundial ha reconocido la labor de UNE en la lucha contra el COVID-19.

AENOR

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.

Las actividades de AENOR acreditadas y reconocidas alcanzan multitud de servicios, de carácter voluntario y reglamento, en los ámbitos de la calidad, el medio ambiente, la seguridad laboral, la I+D+i, la alimentación, construcción, automoción, etc.

La relación de nuestras acreditaciones y reconocimientos se encuentran a disposición de todas las partes interesadas.



La acreditación es la evaluación independiente de los organismos de evaluación de la conformidad frente a las normas reconocidas para asegurar su imparcialidad y competencia.

Nuestra independencia, imparcialidad y competencia técnica otorga confianza a nuestras certificaciones y está avalado por numerosos organismos reguladores y de acreditación que nos evalúan con regularidad a fin de obtener y mantener las acreditaciones.

CEIS RECONOCIMIENTOS PARA ENSAYOS

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, para-rama 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:

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”).

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.

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.

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.

La satisfacción de nuestros clientes

UNE

Para UNE la satisfacción de clientes se ha medido mediante encuestas de prestación de servicio dirigidas a los órganos técnicos de normalización en los que UNE asume las funciones de Secretaría Técnica. Debido a la crisis sanitaria derivada de la COVID 19 en el primer trimestre de 2020 no fue posible realizar la encuesta relativa al ejercicio 2019. La encuesta, referida al ejercicio 2020, se realizó sobre un total de 34 órganos técnicos, obteniéndose una nota media por encima del 4 (siendo 5 la máxima posible).

Las acciones formativas también van seguidas por encuestas de satisfacción, en las que la satisfacción global promedia por encima del 4 siendo también 5 la máxima calificación.

Los resultados individuales de estas encuestas se estudian y se establecen acciones correctivas para implantar las medidas necesarias para seguir aumentando la satisfacción de los participantes en el desarrollo de los documentos normativos y de las acciones formativas.

AENOR

La evaluación de la satisfacción de clientes aporta a AENOR conocimiento sobre el grado de satisfacción del servicio, el grado de importancia que el usuario otorga a las diferentes dimensiones que componen el servicio, y su incidencia en la satisfacción global.

El ámbito del estudio es nacional e internacional, AENOR mantiene año a año elevados índices de satisfacción global de sus clientes en los servicios de evaluación de la conformidad.

En 2019 el índice de satisfacción global de los clientes ha sido de 4,18 sobre 5. Los aspectos a los que se les otorga mayor importancia son el equipo auditor, así como el proceso de auditoría realizado.

Por otro lado, en cuanto a las actividades de formación el índice de satisfacción global alcanzó el valor de 4,61.

En 2020 se ha obtenido un índice de 4,23 sobre 5, con los mismos aspectos que se recogían como más importantes en 2019.

En cuanto a la formación cabe destacar la metodología AENOR Living Training en entornos virtuales, la cual ha obtenido una valoración satisfactoria con una puntuación de 4,4 sobre 5.

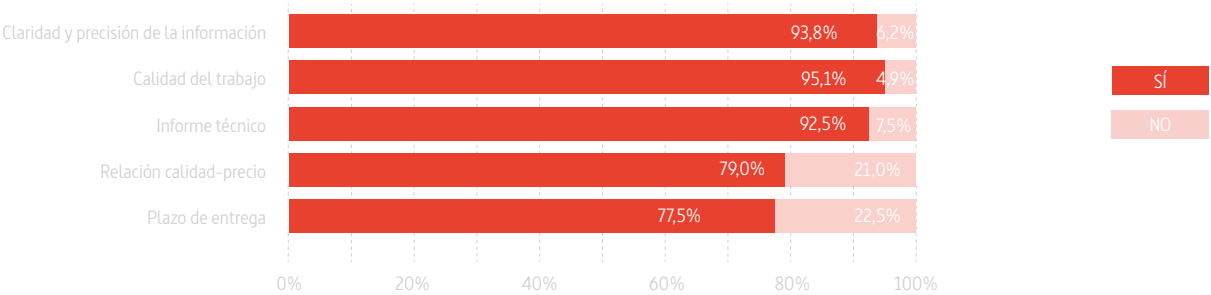
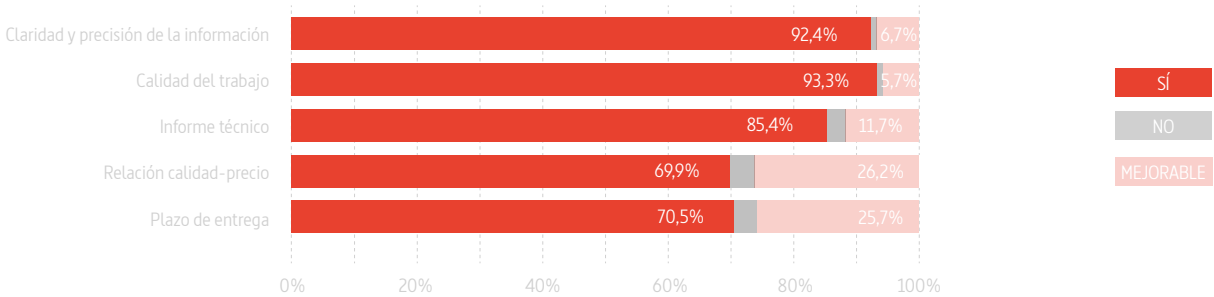
CEIS

Con carácter anual desde la Dirección Técnico Comercial de CEIS se efectúa un análisis de la percepción global de los clientes.

La medida de satisfacción de clientes se realiza mediante el envío periódico de cuestionarios para valoración de los servicios prestados. con la información aportada se establecen los niveles de satisfacción y las áreas de mejorar.

Resultados de satisfacción de clientes en 2019:

La muestra a analizar ha sido de 104 clientes, la cual arroja los siguientes resultados:



En 2020 la muestra ha sido menor que en 2019 ya que sólo hemos obtenido 81 elementos frente a los 104 obtenidos en 2019.

El reconocimiento más relevante para los clientes, un año más, es la acreditación ENAC, destacable para un 79,7%, ligeramente inferior al 83% obtenido en 2019.

Mecanismo 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. Estas son gestionadas internamente, 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, 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. Los Manuales de Acreditación de AENOR y de CEIS respectivamente, incluyen capítulos específicos relativos a la gestión de reclamaciones, las entidades de acreditación y otros organismos independientes, velan porque el tratamiento a efectuado a las reclamaciones 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 la página web de AENOR existe una sección donde las partes interesadas (clientes y terceros) pueden realizar sugerencias, reclamaciones o quejas.

Tras la recepción de la reclamación, entre otras acciones:

- Acusamos recibo.
- Evaluamos su contenido.
- Investigamos su naturaleza o causa.
- Analizamos si corresponde realizar una auditoría extraordinaria o de seguimiento.

En todo caso, velamos porque el tratamiento de las reclamaciones sea adecuado y sean tratadas en plazo razonable.

En el 2020 el número de reclamaciones de clientes fue de 30 frente a las 40 reclamaciones cursadas en 2019.

Adicionalmente AENOR, como organismo de evaluación de la conformidad, está obligado a atender las reclamaciones de usuarios de las actividades, servicios o productos amparados por una certificación de AENOR. En el caso de que un reclamante no esté satisfecho con la respuesta facilitada por la entidad certificada por AENOR, puede ponerse en contacto directamente con AENOR. En el ejercicio 2020 AENOR ha recibido 112 reclamaciones de terceros frente a las 105 tratadas durante el 2019.

En CEIS el proceso de reclamaciones recibidas por parte de nuestros clientes se centraliza a través de las unidades de negocio que son quienes recogen esta reclamación o queja de manera verbal o escrita. La Dirección de Sistemas de Gestión trabaja en concordancia con la unidad de negocio para atender estas reclamaciones y dar solución de la manera más rápida posible siguiendo una serie de pasos:

Investigación del origen

Propuesta de soluciones y seguimiento

Comunicación al cliente acerca de las soluciones planteadas

En el año 2019 no se registraron reclamaciones y en el año 2020 tan solo se han recibido 2 reclamaciones.



06.

*Nuestro equipo humano.
Nuestras señas de identidad*

El Grupo UNE, ha renovado su compromiso con los 10 principios de Naciones Unidas, de los cuales, los ODS 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
- El desarrollo profesional y la competencia técnica de nuestras personas
- La igualdad de oportunidades y la no discriminación
- La prevención de cualquier clase de acoso
- El respeto a la diversidad

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 tiene 5 valores corporativos, que están asumidos por sus personas como principios que guían el desempeño de sus funciones profesionales y sus actitudes en el entorno laboral, tanto hacia adentro entre equipos como hacia fuera con terceros con los que interactúan en el desarrollo de la actividad profesional. Estos valores, indicados en el apartado 2.3 de este informe son:



Personas: En ellas reside nuestro conocimiento, la energía y el entusiasmo que le da a nuestro compromiso con lo que hacemos, un valor añadido.

Excelencia: Buscamos la mejora continua desarrollando nuestras actividades con rigor, independencia y honestidad.

Visión de futuro: Nos adaptamos a la evolución de nuestro entorno anticipándonos a las necesidades de nuestros colaboradores internos y externos.

Orientación a resultados: Estamos comprometidos con los objetivos estratégicos, garantizando la sostenibilidad de la organización.

Compromiso: con clientes, la sociedad y la organización.

La unidad, el compromiso y la asunción de los valores del Grupo UNE por su equipo se traducen en una plantilla motivada y fidelizada, lo que se refleja en la antigüedad media de sus profesionales, superior a los 14 años dentro de las entidades del Grupo.

Desde marzo de 2020 momento en que se decreta el Estado de Alarma como consecuencia de la pandemia del COVID 19 el Grupo UNE ha realizado un esfuerzo importante en cuanto a comunicación interna que ha sido fundamental para mantener la comunicación e integración de todo el equipo de trabajo, ante las circunstancias vividas tan excepcionales. A continuación apuntamos algunas acciones realizadas en este sentido:



EL EMPLEO DE CALIDAD

La vinculación laboral de los profesionales con UNE es siempre, un contrato laboral indefinido desde el primer día, mejorando notablemente las condiciones impuestas por el convenio laboral. El 98,9% de los empleados de CEIS y el 98% de AENOR tienen contrato indefinido.



LA SEGURIDAD Y SALUD EN LOS PUESTOS DE TRABAJO

Desde el grupo UNE las medidas implementadas en torno a los protocolos frente a COVID han sido mucho más amplias que los requerimientos establecidos desde los organismos oficiales para las empresas. Horarios de trabajo, organización de espacios, test COVID, protocolos de comunicación...

Muchas medidas distintas han sido puestas en marcha durante 2020 con el único fin de proteger lo máximo posible la salud de nuestros profesionales.



LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y LA NO DISCRIMINACIÓN

El diagnóstico de igualdad realizado en UNE revela que la plantilla está compuesta por prácticamente mitad hombres mitad mujeres, siendo en los puestos de mayor cualificación profesional donde más equidad encontramos.

AENOR aprecia en los dos últimos años en su plantilla un incremento del 27% de las jornadas dedicadas a atender necesidades personales por los hombres, de las jornadas de conciliación disfrutadas.

A mitad de 2020, CEIS lanza su proyecto IGUALES por el que Empresa y Representación de los trabajadores se comprometen formalmente en un acuerdo común a erradicar cualquier tipo de discriminación en la organización.



EL RESPETO A LA DIVERSIDAD Y LA PREVENCIÓN DE CUALQUIER CLASE DE ACOSO

Las entidades del Grupo UNE están concienciadas en lo que supone la defensa de la diversidad y el rechazo a cualquier manifestación de acoso.

A lo largo del ejercicio 2020, AENOR ha crecido un 3,8% produciéndose el 87% de las nuevas incorporaciones en la Región de LATAM como muestra de la apuesta de AENOR por la diversidad cultural.



LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA PROFESIONAL Y PERSONAL

El grupo UNE adoptó la fórmula de teletrabajo en marzo de 2020, para todos los puestos que no requieran una eminente actividad presencial, lo que ha permitido compatibilizar las obligaciones laborales para muchas personas que han necesitado realizar cuidados de menores u otros familiares dependientes en épocas de confinamiento o en periodos sin actividad escolar debido a la pandemia. Se ha mantenido la presencialidad para todas las actividades esenciales desarrolladas por el grupo.

El Grupo UNE continúa 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.

Las entidades del Grupo UNE mantienen activas sus Comisiones de Igualdad, formadas por profesionales en plantilla que defienden los principios rectores de

- 1- Igualdad de trato entre hombres y mujeres
- 2- No discriminación por razón de género
- 3- La prohibición expresa y tajante del acoso y la violencia en el trabajo, principio este último que tiene su propia política independiente.

El Código Ético del Grupo UNE, el Manual de Empleado y las intranet de las entidades, recogen de manera detallada los compromisos y las políticas en materia de relaciones laborales al alcance de toda la plantilla.

“ El Código Ético 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 rigen las entidades del Grupo UNE. ”

Empleo de calidad

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

Genera relaciones laborales constructivas donde los trabajadores participan en las entidades a través de sus órganos de representación. La consulta y participación de estos órganos acorde a la legislación vigente, se respeta en todo momento, reconociendo adecuadamente los derechos de los trabajadores y facilitándoles los espacios y medios apropiados para el desarrollo de su actividad.

Defendemos la estabilidad laboral: el 96% de los profesionales del Grupo UNE está vinculado a la entidad por contrato indefinido.

En UNE la antigüedad media de la plantilla supera los 15 años. Las entidades del Grupo UNE se rigen respectivamente por los siguientes convenios colectivos:

- AENOR: Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos
- UNE: Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid.
- CEIS: Convenio Colectivo Nacional de empresas de ingeniería y oficinas de estudios técnicos.

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS	2019	2020
UNE	64	71
AENOR	788	818
CEIS	94	93

PORCENTAJE CONTRATOS INDEFINIDOS	2019	2020
UNE	97%	98,6%
AENOR	96%	93%
CEIS	100%	98,92%

TASA DE ROTACIÓN	2019	2020
UNE	4%	2,96%
AENOR	4%	4%
CEIS	3,78%	3,74%

El Grupo UNE apuesta por el acceso de los más jóvenes al mercado laboral, manteniendo permanentemente acuerdos con distintas universidades y otros centros de formación para posibilitar la realización de prácticas de sus alumnos en nuestras sedes.

Toda la plantilla de Grupo UNE se suma a los planes de acogida de las nuevas incorporaciones potenciando a través de ellos una comunicación fluida entre los equipos de trabajo. Estos planes de acogida facilitan la incorporación y consiguen que la integración sea eficaz formando al nuevo miembro en la cultura corporativa desde el inicio de su actividad. La acogida incluye acciones de presentación en la organización, planes de formación personalizados impartidos en algunos casos por los propios compañeros y tutorización de su aprendizaje.

Los profesionales del Grupo UNE, en función de su clasificación profesional, disfrutan de numerosos beneficios sociales además de los recogidos en los Convenios colectivos, que en muchos casos se aplican con importantes mejoras. Entre los beneficios mencionados se encuentran:



- 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 o antigüedad
- 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
- Permisos retribuidos más allá de los mínimos laborales establecidos
- Ayudas económicas a la formación universitaria y de idiomas.

El Grupo UNE manifiesta su compromiso para cumplir con los derechos humanos reconocidos en la legislación nacional e internacional, así como con los principios en los que se basa el Pacto Mundial de Naciones Unidas, las normas sobre las Responsabilidades de las Empresas y demás documentos o textos que complementan este tipo de normas.

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.

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* 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 las Direcciones de Recursos Humanos de las entidades que conforman el Grupo UNE, 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.

En el caso de UNE y AENOR el Servicio de Prevención es Mancomunado, y asume las siguientes modalidades preventivas: Seguridad en el trabajo, Ergonomía y Psicología e Higiene Industrial.

En CEIS, la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión junto con la Dirección de Recursos Humanos en colaboración con un Servicio de Prevención ajeno, implementan y coordinan de manera específica todas las actuaciones en materia de seguridad y salud para su ámbito de actividad.

“ CEIS ha formado durante los 4 primeros meses de pandemia al 82% de su plantilla en PRL frente a SARS-COV-2. ”

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

UNE: INDICADORES DE SSL	2019	2020
Índice de accidentabilidad	0,00%	0,00%
Días perdidos por enfermedad*	0	0
Tasa de absentismo laboral	3,74	4,39
Porcentaje de la plantilla que ha pasado por formación en SSL	99 %	100%
Nº de horas por empleado de formación en SSL	1,58	0,16

AENOR: INDICADORES DE SSL	2019	2020
Índice de accidentabilidad	13,32%	2,03%
Días perdidos por enfermedad*	212	156
Tasa de absentismo laboral	3,05	2,46
Porcentaje de la plantilla que ha pasado por formación en SSL	90,00%	97,00%
Nº de horas por empleado de formación en SSL	1,33	1,53

CEIS: INDICADORES DE SSL	2019	2020
Índice de accidentabilidad	0,00%	1,00%
Días perdidos por enfermedad*	0	0
Tasa de absentismo laboral	7,62	4,17
Porcentaje de la plantilla que ha pasado por formación en SSL	20,31%	86,00%
Nº de horas por empleado de formación en SSL	0,75	1,40

*enfermedad profesional

COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL:

UNE: 1 Comité de Seguridad y Salud con 2 personas de plantilla 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: 16 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.

Además de las acciones que se llevan a cabo relacionadas con la promoción de hábitos saludables, fomento del deporte u otras iniciativas enfocadas a lograr el bienestar de los integrantes de las plantillas, más allá de los mínimos legales establecidos en las normas en materia de Seguridad y Salud, cabe destacar las acciones llevadas a cabo en el ámbito de la protección frente al COVID 19.

En 2020 se han implantado acciones de diversa índole, todas ellas encaminadas a reducir al mínimo los riesgos posibles de contagios por COVID 19 en el ámbito laboral, incorporando importantes aspectos en la organización de la actividad habitual:

Reorganización de espacios de trabajo

Implantación de teletrabajo para los puestos en que ha sido posible el trabajo a distancia durante la pandemia

Reorganización de los horarios de trabajo para la actividad presencial

Realización de Test COVID más allá de los protocolos establecidos oficialmente por las autoridades sanitarias

Reducción de reuniones presenciales

Flexibilidad en la prestación del trabajo para adaptarse a los tiempos de cambio

Entrega de Epis contra COVID 19

Realización de actividades de evaluación, diseño e implantación de protocolos de prevención y planes de contingencia progresivos y acorde a la evolución de situación de pandemia.

Cada una de las entidades del Grupo ha creado un Comité Covid, responsable de realizar seguimiento de la evolución de la pandemia y su impacto en la gestión de los equipos, implantando los protocolos necesarios para la prevención en el ámbito laboral y coordinando las acciones necesarias con otros equipos, así como realizar el seguimiento de los posibles casos y contactos de Coronavirus en la organización.

En los meses de confinamiento se han realizado diferentes acciones que a pesar de la distancia han permitido a los profesionales continuar sintiéndose parte de un equipo unido.

Durante el periodo de confinamiento por la pandemia Covid-19, UNE lleva a cabo un concurso “valores” en el que los profesionales pueden aportar un video creativo, el que exponen cómo viven cada uno de los valores contemplados en el Código Ético. Cada valor tenía un video ganador y dos finalistas, todos con premio, lo que dio lugar a entrañables sesiones online de toda la plantilla poniendo de manifiesto la unidad del equipo.

Desde CEIS se llevó a cabo un vídeo en el que participaron de forma voluntaria los profesionales de la organización con el envío de fotos, imágenes o pequeñas grabaciones propias desde su lugar físico de trabajo; oficina, casa, laboratorio... que fueron editadas en una grabación conjunta con el ánimo de continuar potenciando el Equipo de trabajo de los profesionales de CEIS.

Durante los primeros meses de la pandemia los profesionales de AENOR han contado con un espacio semanal en la intranet, diario de AENOR, para compartir información, impresiones o consejos, así como también para estar puntualmente informados de lo que ha ido sucediendo en la organización.

Desarrollo profesional, competencia técnica y formación

“ 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 de su equipo humano.

Por ello, se dispone de un sistema de identificación de necesidades formativas teniendo en cuenta el criterio y la opinión de los profesionales, de planificaciones anuales de la formación, así como de la evaluación y mantenimiento de las competencias técnicas adecuadas.

Anualmente, se diseñan planes de formación interna que contienen acciones formativas en materias tanto eminentemente técnicas como de gestión y desarrollo de competencias.

El Centro de Formación de AENOR se adaptó a la situación Covid de manera ágil, ofreciendo a sus alumnos alternativas a la formación presencial, aumentando su catálogo de opciones y facilitando el acceso a la formación sin perder ni en calidad ni en atención personalizada.

SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Relacionado con el modelo de gestión de personas, hay que destacar el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) implantado 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 adecuadas.

HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	2019	2020
UNE	19,39	22,87
AENOR	29,7	19,3
CEIS	21,28	8,6

HORAS TOTALES DE FORMACIÓN	2019	2020
UNE	1.241	1.624
AENOR	23.422	15.778
CEIS	2.000	800

PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN FORMACIÓN	2019	2020
UNE	100%	100%
AENOR	95%	99%
CEIS	59,57%	89%

DIVERSIDAD, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CORRESPONSABILIDAD

Promovemos la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

La igualdad de género, la lucha frente a la discriminación, la prevención del acoso y violencia en el trabajo y la corresponsabilidad y conciliación 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 el acoso y violencia en el trabajo

Plan de Igualdad

Política de Conciliación

Planes de comunicación interna

DIVERSIDAD FUNCIONAL (empleados con discapacidad)	2019	2020
UNE	2%	2%
AENOR	1%	1%
CEIS	2%	1%

DIVERSIDAD CULTURAL (empleados con nacionalidad extranjera)	2019	2020
UNE	3%	3%
AENOR	17%	20%
CEIS	3,19%	3,22%

DIVERSIDAD GENERACIONAL (rangos de edad en plantilla)	2019	2020
Empleados menores de 30 años		
UNE	2	2
AENOR	38	38
CEIS	7	8

Empleados entre 30 y 50 años		
UNE	47	48
AENOR	516	557
CEIS	54	53

Empleados mayores de 50 años		
UNE	17	22
AENOR	194	223
CEIS	33	32

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 fue actualizado en junio de 2018, y se encuentra a disposición de todos los empleados a través de la intranet corporativa.



PLAN DE IGUALDAD

Desde 2012, en cumplimiento con la legislación vigente en cada momento, el Grupo UNE ha ido implantando y renovando sus planes de igualdad, a partir del diagnóstico de situación y evaluación de la plantilla, adecuando así el grado de ejecución correspondiente de cada plan.

En las tres entidades existe una Comisión de Igualdad creada de forma paritaria entre representantes de la empresa y representantes de los trabajadores, si lo hay, en cuyo seno se está trabajando en la actualidad en la elaboración y/o cumplimiento de los correspondientes Planes de Igualdad.

Desde 2020 las comisiones de igualdad de cada entidad asumen tareas en materia de conciliación, estudio de buenas prácticas, y por supuesto, control y seguimiento del cumplimiento del Plan de Igualdad, así mismo están trabajando en dar cumplimiento a Real Decreto 901/2020 de Planes de Igualdad y al Real Decreto 902/2020 de registros de igualdad retributiva.

En los presentes planes de igualdad se vienen desarrollando medidas en las siguientes áreas de actuación:

- Selección y contratación
- Formación
- Promoción profesional
- Clasificación profesional
- Retribuciones
- Condiciones de trabajo
- Ejercicio corresponsable de la vida profesional, personal y laboral
- Infrarrepresentación femenina
- Prevención por acoso sexual y por razón de sexo

PORCENTAJE MUJERES	2019	2020
UNE	66,67%	58,33%
AENOR	54%	53%
CEIS	27,66%	27,96%

PORCENTAJE MUJERES EN DIRECCIÓN	2019	2020
UNE	50%	53%
AENOR	29%	29%
CEIS	28%	28%

PERMISOS MATERNALES	2019	2020
UNE	0	1
AENOR	18	14
CEIS	1	1

PERMISOS PATERNALES	2019	2020
UNE	2	1
AENOR	9	16
CEIS	1	0

JORNADA REDUCIDA	2019	2020
UNE	20%	12,5%
AENOR	14%	13%
CEIS	4%	4%

Los planes de igualdad recogen un mapa de indicadores que permite seguir la evolución en cada uno de los aspectos que se consideran clave a la vez que implantan una serie de mejoras a llevar a cabo en cada una de las entidades a lo largo de los 4 años de vigencia de cada plan.



PLANES DE CONCILIACIÓN

Uno de los objetivos del Grupo UNE es el de facilitar el equilibrio entre la vida personal y laboral, contribuyendo a las políticas de corresponsabilidad necesarias para favorecer la igualdad.

Contamos con políticas de conciliación, que incluyen medidas más allá de los mínimos de Convenio Colectivo para la totalidad de la plantilla y publicadas a través de las intranet corporativas.

Las medidas incorporadas son revisadas eventualmente adaptándolas a la evolución de la situación laboral y social.

Dentro de las últimas medidas incorporadas en 2020 se ha incorporado el teletrabajo, con medidas de flexibilidad amplias.

TELETRABAJO

La fórmula de trabajo a distancia, teletrabajo, se ha llevado a cabo en 2020 por el grupo UNE en primer lugar como fórmula de conciliación cuando muchas familias se vieron afectadas en los primeros días del mes de marzo tras el cierre de los centros educativos y la incertidumbre de cómo compatibilizar el cuidado de los menores a cargo y la continuidad de sus obligaciones laborales.

Días después cuando se iniciaron los periodos de confinamientos obligatorios a causa de la pandemia, el teletrabajo se convirtió de nuevo en fórmula indispensable para la continuidad del grupo UNE.

Aplicando todos los medios a disposición y con un gran esfuerzo por parte de todos se superó el escollo con éxito, pasando a ser el teletrabajo parte de la vida en las organizaciones tras la finalización del confinamiento.

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

En 2020 se han revisado las dos partes de la norma ISO 10667 que son un referente fundamental en los procesos de evaluación de las personas en entornos laborales y organizacionales. La nueva versión mejora sustancialmente la anterior al incluir nuevos requisitos de seguridad sobre los materiales utilizados en la selección, así como sobre el derecho a la privacidad de las personas evaluadas. Estas normas promueven procedimientos de evaluación justos y libres de influencias subjetivas que eviten que unas personas puedan tener ventaja injusta sobre otras.

AENOR en 2020 ha incorporado al catálogo de certificaciones relacionadas con el ámbito de riesgo y la seguridad nuevas certificaciones, entre ellas mencionamos las siguientes: certificación de Protocolos frente al COVID-19, certificación de Mascarillas higiénicas y marcado CE de equipos de protección individual (EPI).

07.

*Medio Ambiente.
Compromiso fuerte con la
protección del entorno*

Principios de actuación

El Grupo UNE tiene un compromiso firme con el respeto al entorno natural y la integración del medio ambiente, en todos sus ámbitos, tanto en desarrollo de su actividad, como en sus instalaciones y servicios prestados a sus clientes.

Los objetivos 7, 8 y 9 son los relativos al compromiso del Grupo con el medio ambiente. Este compromiso también está recogido en el Código Ético.



Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Identificación y seguimiento de aspectos ambientales

Los principales impactos ambientales y procedimientos de evaluación 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 tóner
- Consumo de productos químicos (Laboratorio AENOR y CEIS)

Seguimiento y control de nuestras actividades e impactos

Desde el mes de marzo de 2020, la mayor parte del Grupo UNE ha realizado las diferentes actividades en modalidad de teletrabajo, manteniendo parte del Grupo la presencialidad al realizar actividades esenciales.

En nuestra actividad la reducción de los impactos con relación a nuestros aspectos más significativos se ha reflejado en:

- Minimizar nuestra huella ambiental.
- Minimizar la generación de residuos y optimizar su gestión.

Con esta acción se ha seguido la recomendación de Pacto Mundial de Naciones Unidas de fomentar el teletrabajo y las reuniones virtuales para tener un impacto positivo en el clima debido a la reducción de las emisiones de CO₂ causadas por los viajes* Acción que también se ha visto reflejada en la generación de residuos del Grupo en concreto en 2020 tras el con el cierre de gran parte de las sedes:

- Contenedores de residuos orgánico han tenido un uso limitado durante el 2020 en comparación con 2019.
- Residuos electricos y electrónicos, pilas, fluorescentes y equipos obsoletos, que son gestionados por gestor autorizado de acuerdo a la normativa han sido inferiores en 2020 al 2019.

RESIDUOS SEDE CENTRAL	2019	2020
Tubos fluorescentes (unidades)		
UNE + AENOR	84,36	0
CEIS	80	130
RAEE (Kg de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos)		
UNE + AENOR	827	480
CEIS	17.663	11.941

Durante los ejercicios 2019 y 2020, el Grupo mantiene un plan acciones de mejora cumpliendo con la normativa aplicable en materia ambiental. Por ejemplo, se implantan acciones de formación y sensibilización ambiental. Desde el área corporativa de Servicios Generales se realiza el seguimiento y evaluación de los aspectos identificados para AENOR y UNE.

CEIS está certificada conforme a la norma UNE-EN ISO 14001 desde el año 2009, por una empresa certificadora independiente. En su plan de gestión se desarrollan diferentes proyectos en materia ambiental, así como formación interna a todo su personal.

GENERACIÓN DE RESIDUO POR ENSAYO	2019	2020
Residuos de Laboratorio (Kg)		
AENOR Laboratorio	6.271	6.014
CEIS	35.415	32.478
Nº de Ensayos realizados		
AENOR Laboratorio	138.387	124.410
CEIS	34.353	35.128
Kg de residuo/ensayo		
AENOR Laboratorio	0,05	0,05
CEIS	1,03	0,92

Cumplimiento ambiental

Durante el periodo de reporte, ejercicios 2019 y 2020, ninguna de las sociedades del Grupo UNE cuenta con incumplimientos legales ni con expediente sancionador en materia ambiental.

Consumo eficiente de recursos

CONSUMO DE ENERGÍA

Durante los ejercicios 2019 y 2020, el Grupo ha continuado la implantación de las medidas iniciadas de reducción de consumos de energía: sustitución a luminarias tipo LED, la instalación de detectores de presencia, control sobre la climatización en las sedes aptas, y actualización de equipos con mejor clasificación energética. Asimismo, se han sustituido los proyectores de las salas de formación por Smart-TV.

La actividad de formación se ha mantenido en modo on-line, lo que ha permitido minimizar los consumos.

El consumo eléctrico derivado de las actividades del laboratorio se reporta de manera diferenciada, el consumo varía según volumen y tipo de ensayos realizados.

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (KW/H)	2019	2020
Sede Central UNE + AENOR	1.024.674	743.396
Nº de empleados en Sede Central	732	742
Consumo eléctrico por empleado	1.400	1.002
CEIS	3.200.191	3.152.897
Nº de ensayos realizados	34.353	35.128
Consumo eléctrico por ensayo	93,15	89,75
AENOR Laboratorio	206.592	22.684
Nº de ensayos realizados	138.387	124.410
Consumo eléctrico por ensayo	1,49	1,77



CONSUMO DE AGUA

El agua consumida en todos los centros de trabajo del Grupo UNE procede de la red de saneamiento pública, no se considera que haya un impacto ambiental significativo en las actividades desarrolladas. Se registra el consumo y no han sido necesarias medidas de ahorro o eficiencia.

CONSUMO DE AGUA (M³)	2019	2020
Sede Central UNE + AENOR	3.129,53	1.830,16
Nº de empleados en Sede Central	732	742
Consumo de agua por empleado	4,27	2,47
CEIS	6.452	6.272
Nº de ensayos realizados	34.353	35.128
Consumo de agua por ensayo	0,19	0,18

No se dispone del dato de consumo correspondiente al laboratorio de AENOR, debido a que el edificio donde se ubica la instalación no tiene instalados contadores de agua individuales.

El agua consumida en CEIS proviene de tres sondeos, contando estos con la preceptiva autorización por parte de la Confederación Hidrográfica del Tajo.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE

El consumo de combustible está asociado a los desplazamientos para la realización de las actividades del Grupo UNE.

En 2020 con la actividad presencial reducida a los casos imprescindibles y la realización de las actividades en remoto ha habido un descenso del consumo.

En AENOR Laboratorio se consumen pequeñas cantidades de gas butano para determinados ensayos de microbiología y que requieren mecheros, calentador o cocina; su impacto ambiental no se considera significativo, motivo por el que no se ha asociado un indicador.

Así mismo, en CEIS se emplea gas propano y gasóleo. Igualmente, no se considera significativo este aspecto ni necesarias medidas de mejora.

CONSUMO DE PAPEL

La reducción del uso de papel interna y externamente forma parte de las prácticas implantadas en el Grupo UNE. La reducción actual no es comparable con años anteriores por las circunstancias derivadas de la COVID-19.

CONSUMO DE PAPEL (KG)	2019	2020
AENOR + UNE	8.295	1.388
AENOR Laboratorio	63	375
CEIS	812	600

CONSUMO DE PRODUCTOS QUÍMICOS DE LABORATORIO

El consumo de productos químicos de laboratorio depende de 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.

CONSUMO DE PRODUCTOS QUÍMICOS DE LABORATORIO	2019	2020
AENOR Laboratorio		
Consumo de reactivos (kg)	216	182
Nº de Ensayos realizados	138.387	124.410
Consumo de reactivos por ensayo	0,0016	0,0015
CEIS		
Consumo de reactivos (kg)	292	198
Nº de Ensayos realizados	34.353	35.128
Consumo de reactivos por ensayo	0,0085	0,0056

HUELLA DE CARBONO

El Grupo UNE en el desarrollo de sus actividades no ocasiona un impacto negativo significativo en relación con el cambio climático ni llevan asociados riesgos en este sentido.

La reducción de la huella de carbono relacionada con los desplazamientos, forma parte de los objetivos para contribuir a minimizar las emisiones asociadas a sus actividades.

Se realiza el cálculo de la huella de carbono a través de la herramienta del Ministerio de Transición Ecológica, alcances 1 y 2:

Las emisiones indirectas por consumo de energía.

Las emisiones directas provenientes del uso de vehículos.

Por la crisis sanitaria derivada de la COVID-19 se ha reducido la huella de carbono relacionada con los desplazamientos propios de nuestros servicios.

En 2019 se cambió de comercializadora a mitad de ejercicio, lo que penalizó el factor de conversión, Los datos de 2020 reportan un descenso en la evolución del cálculo de las toneladas de gases de efecto invernadero emitidos.

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

AENOR (Tn CO ₂ eq)	2019	2020
Emisiones directas de GEI (alcance 1) (derivadas de vehículos de renting y particulares)	691,30	479,69
Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) (derivadas del consumo de energía)	317,64	185,85
Emisiones totales (alcance 1+2)	1.008,95	665,54

Las emisiones de CEIS son ocasionales y no están sujetas a inventario por ser clasificadas como no peligrosas ni focos contaminantes por el Organismo Control Autorizado.

La Huella de Carbono total de CEIS, incluyendo igualmente alcances 1 y 2, ha resultado de 476,72 Tn. CO₂ equivalente.

CEIS (Tn CO ₂ eq)	2019	2020
Emisiones directas de GEI (alcance 1) (derivadas de vehículos de renting)	0	0
Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) (derivadas del consumo de energía)	483,68	476,72
Emisiones totales (alcance 1+2)	483,68	476,72

MINIMIZACIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

En todo el Grupo se han adoptado medidas para minimizar la generación de residuos.

En la sede central, se dispone de contenedores específicos para la recogida selectiva de residuos no peligrosos, así como en los office para la retirada de residuo orgánico, envases y papel.

Como en el resto de indicadores, se han visto afectados por el cambio en el modo de trabajo de presencialidad a trabajo en remoto de 2019 a 2020:

- 1 - Los centros de trabajo no cuentan con servicio de comedor ni cafetería
- 2 - Los office fueron clausurados como consecuencia de la situación de pandemia

Los residuos de naturaleza peligrosa, provienen fundamentalmente de nuestra actividad de laboratorio. Se procede al pago correspondiente del canon de saneamiento según normativa aplicable.

SEDE CENTRAL UNE + AENOR	2019	2020
Papel y cartón (kg)	9.292	6.075
Tubos fluorescentes Luminarias y lámparas	84,36	0
RAEE (Kg de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos)	699	458
Unidades de tóner	160	48

RESIDUOS AENOR LABORATORIO (KG)	2019	2020
Líquidos acuosos de limpieza	1.951	2.000
Disolvente no halogenado	801	706
Envases vidrio peligroso	1.681	850
Envases plásticos contaminados	964	978
Reactivos laboratorio	216	182
Aceites minerales no clorados de motor	47	44
Envase vidrio no peligroso	295	666*
Envase de plástico no peligrosos	145	237
Disolvente halogenado	161	162
RAEE	0	2
Aerosoles vacíos contaminados	0	0

GENERACIÓN DE RESIDUO AENOR LABORATORIO POR ENSAYO (KG)	2019	2020
Residuos de Laboratorio (Kg)	6.271	6.014
N.º de Ensayos realizados	138.387	124.410
Kg de residuo/ensayo	0,045	0,048

* Ajuste del criterio de clasificación de vidrio que se estaba tratando como peligroso.

En el caso de CEIS, se prioriza siempre el proceso de recuperación en la gestión de los residuos generados mediante la contratación de gestores de residuos que cumplan con estos requisitos. Debido a nuestra actividad estamos comprometidos a que nuestros procesos de gestión de residuos sean los más respetuosos con el medio ambiente.

La generación de residuos en los dos últimos años ha sido la siguiente:

MINIMIZACIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS	2019	2020
Residuos CEIS		
Papel y cartón (kg)	6.640	3.740
Tubos fluorescentes Luminarias y lámparas	80	130
RAEE (Kg de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos)	17.663	11.941
Unidades de tóner	36	19
Residuos Laboratorio (kg)		
Chatarra	5.759	7.838
Cobre Sucio	13.773	14.786
Cobre Limpio	5.759	2.438
Plásticos PE	5.940	5.040
Absorbentes Contaminados	0	136
Aceites con PCB's	0	460
Aceites sin PCB's	3.500	1.300
Disolventes No Halogenados	53	50
Disolventes Halogenados	54	0
Aislantes térmicos	259	205
Ácidos Inorgánicos	618	225

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:

GENERACIÓN DE RESIDUO POR ENSAYO	2019	2020
Residuos de Laboratorio (Kg)	35.415	32.478
N.º de Ensayos realizados	34.353	35.128
Kg de residuo/ensayo	1,03	0,92

Contribución al medio ambiente desde la actividad desarrollada por el grupo UNE

UNE

Las normas técnicas ayudan a superar con éxito sus grandes desafíos ambientales y son aliados estratégicos de las organizaciones en la lucha contra el cambio climático, ya que proporcionan herramientas útiles para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), adaptarse a los efectos del cambio climático y alinear una adecuada financiación para conseguir estos objetivos.

Además, las normas ayudan a las organizaciones en otros ámbitos, como la economía circular, etiquetado, medición de parámetros ambientales, uso eficiente del agua, ecodiseño o mejora del rendimiento energético.

NORMALIZACIÓN EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL

Normalización en materia medioambiental - Mitigar el Cambio Climático y adaptarse a sus efectos

El cambio climático representa uno de los retos clave que afrontan los gobiernos, las industrias y los ciudadanos, por su peculiaridad de poner en peligro simultáneamente aspectos tan distintos y, a la vez, tan relacionados como la disponibilidad de los recursos (tanto vitales como los necesarios en los procesos productivos) la capacidad de infraestructuras, productos y servicios de mantener las prestaciones para las que fueron diseñados y la preservación de la biodiversidad.

Construcción sostenible - Edificios eficientes y Construcción sostenible

Es bien conocido que tanto la construcción de edificios e infraestructuras como el propio uso de los mismos tienen un papel relevante en el cumplimiento de los objetivos de transición ecológica y de agenda urbana. La normalización proporciona herramientas orientadas a determinar y reducir el consumo de dichos recursos tanto en la fase de diseño y construcción como en la de uso, abarcando productos e instalaciones del edificio, su control, la digitalización de la información y la consideración de los aspectos medioambientales, sociales y económicos de la construcción.

Energías renovables - Energía limpia y consumo eficiente

La energía, su origen y la forma en la que se consume son elementos clave para permitir el crecimiento de un sector económico competitivo en un entorno protegido y saludable. La eficiencia energética en sus diferentes alcances, el uso de renovables y la gestión inteligente de la energía constituyen los principales puntos de actuación en este ámbito.

Herramientas de gestión y etiquetado ambiental

La normalización facilita a las organizaciones el control de los impactos ambientales que generan con su actividad, proporciona criterios comunes en las metodologías de análisis de dichos impactos y da apoyo a la gestión de la sostenibilidad a nivel sectorial. Así mismo, estos esfuerzos necesitan que la comunicación que de los mismos se realiza a los grupos de interés sea clara, homogénea y justa.



Preservación y restablecimiento de la Biodiversidad

El estado de la biodiversidad tiene un impacto directo en el clima, la sociedad y en multitud de sectores económicos. Este impacto es, además, mutuo, convirtiendo a la preservación de la biodiversidad en una prioridad ética y económica de gobiernos, empresas y ciudadanos. La normalización aborda la protección de la biodiversidad tanto con un enfoque global como con herramientas en ámbitos y ecosistemas específicos.

Movilidad sostenible e inteligente

La evolución hacia modelos de movilidad bajos en carbono y con menor consumo energético es un elemento clave en la transición ecológica y en los objetivos de la agenda urbana. La normalización contribuye de manera activa a una movilidad sostenible e inteligente a través de diferentes ámbitos. Entre ellos caben mencionar el vehículo eléctrico, sus componentes y sistemas de comunicación; los sistemas de transporte inteligentes, el apoyo al despliegue de vehículos e infraestructura de combustibles alternativos o los vehículos eléctricos de movilidad urbana.

Transición hacia una Economía Circular

El nuevo Plan de Acción para una Economía Circular lanzado por la Comisión Europea en 2020 (COM/2020/98 final) identifica la normalización como un elemento facilitador para conseguir los objetivos que establece en distintos campos. El modelo económico actual es posible gracias a la abundancia de recursos, a la facilidad para extraerlos y a una energía con un precio moderado. Este modelo lineal en el que aprovechar al máximo el valor de los recursos contenidos en los productos no es una prioridad, no es sostenible por los, cada vez mayores, costes económicos y ambientales que implica. La economía circular se presenta como una estrategia útil para dar respuesta simultáneamente, y este es su gran valor, a estos retos ambientales, económicos y sociales.

Sistema alimentario respetuoso con el medio natural

La sostenibilidad del sistema alimentario reporta beneficios ambientales, sanitarios y sociales a la vez que ofrece ventajas económicas. Promover modos de producción ecológica que disminuyan la dependencia de plaguicidas y fertilizantes, fomentar la producción de nuevos alimentos sostenibles y las prácticas responsables de pesca y cría, junto con la lucha contra el fraude alimentario son aspectos para alcanzar esta sostenibilidad.



COMITÉS TÉCNICOS DE NORMALIZACIÓN DESTACABLES EN LA CONTRIBUCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

CTN 49 Envases y embalajes. Aspectos horizontales y de gestión ambiental

CTN 53/SC 8 Reciclados de plástico

CTN 77 Medio Ambiente

CTN 94 Energía solar térmica

CTN 150 Gestión ambiental

CTN 164 Biocombustibles sólidos

CTN 181 Tecnologías del hidrógeno

CTN 198 Sostenibilidad en la construcción

CTN 200/SC 111 Normalización medioambiental para productos y sistemas eléctricos y electrónicos

CTN 206/SC 105 Tecnologías de las pilas de combustible

CTN 206/SC 117 Centrales termosolares

CTN 206/SC 82 Sistemas de energía solar fotovoltaica

CTN 206/SC 88 Sistemas de generación de energía eólica

CTN 216 Eficiencia energética

CTN 216/GT 2 Cambio climático

CTN 218 Sistemas de almacenamiento de energía eléctrica

CTN 303 Producción sostenible de biomasa para usos energéticos

CTN 323 Economía circular

CTN GET 25 Garantías de origen del gas renovable

GRUPO UNE: PROYECTOS DE I+D+I

El conocimiento y la innovación juegan un papel fundamental para hacer posibles los cambios necesarios para progresar en la transición ecológica. La relación actividad de normalización con la innovación se divide en dos enfoques.

Las normas centradas en ayudar a las organizaciones a mejorar su actividad de innovación, como la implementación de un sistema de gestión de la innovación o la definición de los requisitos a exigir a un proyecto de I+D+i.

El otro enfoque está centrado en la integración de actividades de normalización en proyectos de innovación. En este sentido, el programa marco europeo de innovación e investigación (el saliente Horizonte 2020 y el nuevo Horizonte Europa) centra buena parte de su presupuesto en fomentar y apoyar proyectos que refuercen y abran nuevas vías de actuación en el ámbito de la transición ecológica.

La integración de la normalización en los proyectos de innovación e investigación facilita que los resultados generados lleguen de manera efectiva a la industria y a la sociedad y sean aceptados por el mercado. Numerosos proyectos de innovación en distintos campos incorporan actualmente objetivos específicos de estandarización. Entre estas áreas, existe una actividad muy relevante en la aplicación de procesos, servicios y metodologías que dan soporte a la transición ecológica.

GEOFIT

“Deployment of novel geothermal systems, technologies and tools for energy efficient building retrofitting” (GA 792210). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2017, en el sector de energía limpia, con duración de 4 años. Desarrolla nuevas soluciones de energía renovable geotérmica para aplicar a la rehabilitación de edificios, mejorando su eficiencia energética y su huella de carbono.

DEEP PURPLE

“Conversion of diluted mixed urban bio-wastes into sustainable materials and products in flexible purple photobiorefineries” (GA 837998). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2018, en el sector de biotecnología, con duración de 4 años. Está diseñando un sistema para recuperar recursos valiosos a partir de los residuos urbanos.

D²EPC

“Next-generation Dynamic Digital EPCs for Enhanced Quality and User Awareness” (GA 892984). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2019, en el sector de la eficiencia energética, con duración de 3 años. Aplica nuevas tecnologías para calcular el rendimiento energético de los edificios, clave para decidir las mejoras necesarias para aumentar su eficiencia.

REGEN-BY-2

“Next renewable multi-generation technology enabled by two-phase fluids machines” (GA 851541). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2019, en el sector de energías renovables, con duración de 4 años. Desarrolla un nuevo sistema para convertir con alta eficiencia cualquier tipo de fuente de energía renovable térmica en energía eléctrica, calor o frío, aprovechable por distintos tipos de usuarios.

ECOFACT

“Eco-innovative Energy Factory Management System based on enhanced LCA and LCCA towards resource-efficient manufacturing” (GA 958373). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2020, en el sector de sostenibilidad industrial, con duración de 4 años. Ayuda a las industrias manufactureras a optimizar el rendimiento energético de sus sistemas de producción e introduce un innovador método de mercadotecnia ecológica basado en el concepto de la firma ambiental y energética de los productos.

UPPE-T

“Upcycling of PE and PET wastes to generate biodegradable bioplastics for food and drink packaging” (GA 953214). Proyecto europeo de I+D+i H2020 de 2020, en el sector de sostenibilidad industrial, con duración de 4 años. Pretende reducir los residuos plásticos, recuperándolos mediante tecnologías biológicas sostenibles, para convertirlos en nuevos plásticos biodegradables.

ENERGÍAS RENOVABLES.

UNE continúa colaborando en el desarrollo de estándares relacionados con energías renovables. En el CTN 206/SC 88 Sistemas de generación de energía eólica, se están elaborando nuevas partes de la serie UNE-EN IEC 61400, destacando los nuevos proyectos de energía eólica marina y de extensión de vida de parques eólicos.

En energía solar fotovoltaica, el CTN 206/SC 82 sigue participando muy activamente con numerosos expertos, afianzando el liderazgo de España en este campo, y entre sus proyectos destaca la revisión de las siete normas de la serie UNE-EN 61215 “Módulos fotovoltaicos (FV) para uso terrestre. Cualificación del diseño y homologación”.

El CTN 206/SC 117 Centrales termo solares, ha presentado una propuesta internacional sobre aislamiento térmico en centrales termo solares, y un experto español está liderando el grupo que elaborará esta norma dentro del IEC/TC 117 Solar thermal electric plants.

AENOR: ACTIVIDADES EN EL ÁMBITO AMBIENTAL

En materia de medio ambiente actualmente, la sociedad demanda productos más responsables. AENOR entre las certificaciones desarrolladas ofrece, entre otras, las de Sistemas de Gestión Ambiental, Huella de Carbono, Certificación EMAS, Certificación de Residuo Cero y Plástico reciclado posconsumo.

CENTRO DE FORMACIÓN

En 2019 en el Centro de Formación de AENOR se han formado alumnos en materias medioambientales. Durante 2020 se ha mantenido la actividad a pesar de la pandemia, fundamentalmente a través de AENOR Live Training.

También se han mantenido las alianzas establecidas y se han iniciado nuevas colaboraciones con entidades enfocadas a fomentar y promover la difusión de conocimiento y las buenas prácticas en materia ambiental. Entre otras, se mantienen relaciones en este campo con la Universidad de Alcalá, Universidad de Alicante, Universidad de Cantabria, Universidad de Murcia, Universitat de València, Universidad Internacional de La Rioja y con la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Adicionalmente, se han puesto en marcha cursos específicos para facilitar la integración de la Agenda 2030 y los ODS en las estrategias empresariales.

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.

NÚMERO DE MUESTRAS	2019	2020
Ensayos calidad de aguas (nº muestras)	346	442
Número de análisis	4.026	4.448
Metales pesados (plomo, cadmio, arsénico, mercurio, selenio)	2.408	2.676
Residuos de plaguicidas	1.556	1.746



CEIS

En el área de plásticos es donde se realizan más ensayos que puedan estar relacionados con el medio ambiente como, por ejemplo:

Determinación de propiedades físico químicas

Contenido en metales pesados (plomo)

Contaminación por PCB's

Contenido en Halógenos

CEIS desarrolla diversas tipologías de ensayos relacionados con el ámbito del medio ambiente.

Independientemente de la tipología de ensayos y los productos sobre los que se aplican, resultan destacables las pruebas que CEIS realiza para evaluar el rendimiento energético en equipos de climatización, bien sean equipos de aire acondicionado, para los que CEIS cuenta con capacidades de ensayo para diferentes tipologías y aplicaciones que llegan hasta los 100 KW de potencia calorífica o frigorífica, bien sea para equipos de calefacción que utilizan biomasa, y en especial leña y pellets.

CEIS cuenta con amplio reconocimiento a nivel internacional en este campo, prestando servicios a importantes compañías multinacionales europeas y asiáticas, estando reconocidos por los más importantes agentes de la evaluación de la conformidad a nivel europeo e internacional

Las pruebas de CEIS permiten a fabricantes y agentes que operan en el ámbito de la evaluación de la conformidad, demostrar el cumplimiento con los exigentes requisitos europeos establecidos en materia de ecodiseño, permitiendo a estos agentes tomar medidas preventivas con el objetivo de disminuir los impactos ambientales en las diferentes fases del ciclo de vida del producto, desde la producción hasta la eliminación del mismo.

08.

*Proveedores. Gestión
responsable de compras
y subcontrataciones*

Proveedores. Gestión responsable de compras y subcontrataciones

El Grupo UNE requiere a sus proveedores y colaboradores la adhesión y cumplimiento de nuestro Código Ético, así como el cumplimiento de estándares relacionados con los derechos humanos y laborables, la salud y seguridad laboral de sus personas y el respeto al medio ambiente.

DESCRIPCIÓN DE NUESTRA CADENA

La cadena de suministro puede agruparse en:

Subcontratistas y autónomos que colaboran en la realización de actividades en nuestros centros de trabajo o centros ajenos, que están sujetas a la misma normativa y requisitos por las que se rige su ejecución. Subcontratados para la actividad principal como laboratorios de ensayos o formadores o también empresas de actividades auxiliares o de apoyo, para limpieza, mantenimiento, consultoría, auditores de cuentas o programadores informáticos.

Los principales proveedores y subcontratistas de CEIS se pueden aglutinar en los siguientes grupos:

- Suministros generales de oficina
- Material de laboratorio (reactivos y materiales de referencia)
- Formación
- EPI's
- Laboratorios de ensayo
- Gestores de residuos
- Mantenimientos y calibraciones

La cadena de suministro principal de AENOR puede agruparse en:

- Colaboradores: organizaciones o autónomos que colaboran con AENOR en la realización de actividades de evaluación de la conformidad, y que está sujeta a la misma normativa y requisitos que AENOR en esta actividad.
- Laboratorios de ensayos.
- Formadores: organizaciones o autónomos que participan en los cursos de formación.
- 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.

Compras y contratación responsable

Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.

“ El Grupo UNE en su compromiso con el desarrollo sostenible ha adoptado valores y principios que se encuentran recogidos en el Código Ético de la compañía. ”

LAS POLÍTICAS DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

En esta sección publicamos los avances realizados en 2019 y 2020 por el Grupo UNE en relación con el principio 2 mediante el que se asegura que sus empresas no son cómplices en las vulneraciones de los derechos humanos.

Las políticas de compras y contrataciones el Grupo UNE pretenden promover entre nuestros proveedores y contratistas el cumplimiento de estándares relacionados con los derechos humanos y laborales, la salud y seguridad laboral de sus trabajadores, el respeto al medio ambiente y el comportamiento ético.

En los años 2019 y 2020 en CEIS se ha llevado a cabo una revisión completa del Proceso de Compras Contrataciones y Evaluación de Proveedores a fin de llevar a cabo la adaptación del mismo a los cambios organizativos y estructurales llevados a cabo en CEIS como resultado del Plan Estratégico.

Durante el ejercicio 2020, AENOR lanzó un proyecto de revisión de la Política General de Compras y Prestación de Servicios, con el objetivo de mejorar la optimización de nuestros procesos y garantizar un adecuado proceso de homologación de proveedores.

Como consecuencia de ello, en AENOR requerimos la adhesión y cumplimiento de nuestro Código Ético a nuestros principales colaboradores, y adicionalmente, el Código Deontológico a cada profesional que audita o participa en la evaluación de la conformidad.



Dentro de nuestra política de compras solicitamos contractualmente a nuestros proveedores la adhesión a nuestro código ético a fin de extender nuestro compromiso ético a toda la cadena de suministro.

En UNE y AENOR el marco de la revisión de nuestros procedimientos de contratación con proveedores, estamos reforzando el cumplimiento de los Derechos Humanos en nuestra cadena de suministros.

Por nuestra actividad, así como, el ámbito territorial de la misma, no nos enfrentamos a riesgos relevantes respecto a la vulneración de los Derechos Humanos.

Además, nuestro Código Ético es de obligado cumplimiento para todas las personas del Grupo UNE, así como, para nuestros proveedores.

09.

*Nuestro
compromiso social*

Nuestra responsabilidad con la Administración Pública

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

La actividad del grupo UNE se enmarca en la infraestructura de la calidad (IC) y por lo tanto está sometida a una estricta legislación europea, nacional e incluso internacional, a través de las medidas que se derivan de la adhesión de España a la Organización Mundial del Comercio.

La razón de esta legislación es precisamente el uso que hacen las AAPP de la infraestructura de la calidad, es decir, de la normalización, la acreditación, la metrología y la evaluación de la conformidad.

La infraestructura de la calidad constituye un apoyo para las AAPP en diversas actividades, pero muy especialmente en el desarrollo de legislación, en la contratación pública, en la implantación de políticas públicas y en la vigilancia de mercado. Cabe destacar que la legislación española ha citado cerca de 9.500 normas en los años 2019 y 2020. En el mismo periodo se han aprobado 14 mandatos o peticiones para elaborar normas en temas de interés para la Comisión Europea.

Las normas son una herramienta para facilitar la contratación y UNE, junto con ENAC, ha puesto a disposición pública una Guía para el uso de las normas y la acreditación en la contratación pública, que fue usada por la Comisión Europea como base para un documento similar.

Esta guía se difundió en redes específicas de contratación pública y se organizó un seminario gratuito en línea, con más de 800 visualizaciones en YouTube y 150 asistentes en directo.

Igualmente, en ese mismo ámbito, en 2019 se creó el comité europeo de normalización CEN/TC 461 “Contratación pública” y su correspondiente espejo español, como parte de la Acción 11 de la Iniciativa Conjunta para la Normalización, que implicó a administraciones y entidades de toda Europa.

Dentro de esa misma Acción 11, CEN desarrolló una guía similar a la anteriormente mencionada sobre contratación, publicada por la Comisión Europea y UNE organizó un taller sobre el tema, destinado a funcionarios españoles.

Entre las acciones de difusión del uso de normas en apoyo a las AAPP destaca el curso en línea sobre “Accesibilidad TIC en compras públicas” del que se han realizado cinco ediciones, con más de 2.000 inscritos. El curso se ofrece en UNED abierta y está patrocinado por el Ministerio de Asuntos Sociales y Agenda 2030 y la Fundación ONCE.

En cuanto al apoyo a las políticas públicas, cabe destacar la actividad de normalización en materia de ciudades inteligentes, así como en accesibilidad, que se trata más adelante.

Entre los acuerdos y convenios firmados entre la Asociación Española de Normalización (UNE) y las administraciones públicas españolas durante los años 2019 y 2020 destacan los siguientes:

Convenio con el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo INSST, en el ámbito de las actividades de normalización, la formación, la divulgación, la cooperación internacional y otras relacionadas con la prevención de riesgos laborales.

Convenio con el Centro Español de Metrología (CEM) por el que se establece un mecanismo de colaboración y coordinación de actuaciones en el ámbito de la metrología.

Convenio con la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa para colaborar en actividades relacionadas con la elaboración de normas, aumentar la relevancia de las normas en el mercado, asegurar su calidad y garantizar la transparencia y participación efectiva de todas las partes interesadas en la normalización.

A lo largo de 2019 y 2020, 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, el apoyo a la transición ecológica y la transformación digital, la industria 4.0 o el sector del agua.



Resulta destacable que en las primeras páginas de estos informes se pone de manifiesto el papel de la normalización y las normas como herramientas para alcanzar los ODS.

En este periodo también se han publicado algunas normas de especial interés para la Administración, como las de facturación electrónica en la contratación pública y la *UNE-ISO 18091 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001 en el gobierno local*.

Relación con entidades de interés especial

ACCIÓN SOCIAL EN APOYO A ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO Y ENTIDADES DE CONOCIMIENTO

COLABORACIÓN GRUPO

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 y ambientales colaborando de manera habitual con varias ONG como Médicos sin fronteras y la Fundación Seur en la campaña “Tapones para una nueva vida”.

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.

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.

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.

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.

Estos documentos informativos 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, estudiantes y desempleados, debiendo únicamente aportar documentación acreditativa de la situación en el momento de formalizar la inscripción a un curso.

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.

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, Latinoamérica 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 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.

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

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

En 2019 y 2020 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 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, aunque la pandemia ha obligado a suspender las visitas en 2020, durante 2019 se han recibido cinco visitas de organismos e instituciones. También se han seguido implementando convenios de colaboración entre UNE y las entidades nacionales de normalización iberoamericanas.

CEIS participa en proyectos de cooperación internacional, que incluyen objetivos y actividades transversales relacionadas con el medio ambiente. En estos proyectos diseñan e implementan actividades complementarias para la mejora de las prácticas y políticas empresariales, dentro del contexto de mejora de sus capacidades competitivas y una mayor concienciación con los aspectos medioambientales, tales como:

En el marco del proyecto “Fortalecimiento de la infraestructura de la calidad para el fomento de la eficiencia energética en los países miembros del MERCOSUR” financiado por el PTB (organismo dependiente del Ministerio Federal de Economía y Energía de Alemania), CEIS ha sido seleccionado por esta organización, para dar soporte a Uruguay, en el desarrollo legislativo y normativo que permita al país avanzar en las políticas de eficiencias energética basadas en bomba de calor y aparatos de aire acondicionado.

También, dentro del marco de este proyecto se está desarrollando un estudio de homogeneidad de conductividad térmica sobre un nuevo material aislante térmico de referencia a nivel europeo (lambda λ10 level) para el Joint Research Center-JRC, organismo dependiente de la Comisión Europea.

Collaborative Labeling and Appliance Standards Program (CLASP) organización norteamericana sin ánimo de lucro, dedicada al desarrollo de políticas medioambientales de eficiencia y ahorro energético de equipos a nivel mundial, ha contado con CEIS para dos proyectos relacionados con la mejora en la aplicación de métodos de ensayos para el cálculo del rendimiento estacional de equipos de climatización, así como la dirección y coordinación para el fortalecimiento de la infraestructura de la calidad para laboratorios de rendimiento energético para equipos de aire acondicionado en Vietnam

En AENOR a lo largo del 2020, se han desarrollado relaciones con representantes de las administraciones publicas locales, universidades, asociaciones para el crecimiento de la capacidad y competencia técnica regional, con efecto en el empleo local. Podemos destacar entre las alianzas alcanzadas, destinadas al desarrollo local .

Prochile: entidad del gobierno creada para el fomento de las empresas. Contribuye al desarrollo, mediante la internacionalización, la promoción de bienes y servicios, para el impulso de la diversificación de las exportaciones.

Ministerio del Medio Ambiente Chile: Colaboración en el programa Huella Chile.

Universidad Mayor Chile: Impulsar la sostenibilidad, innovación y economía circular.

Sernameg- Servicio Nacional de la Mujer y Género: Difusión de enfoque de género en Chile.

Cámara de Comercio de Santiago: Difusión de temáticas de sostenibilidad.

Universidad Científica Del Sur: Desarrollo de actividades académicas y de investigación científica en Perú.

Perú Green Building Council: Fomentar el desarrollo sostenible .

APIP - Associação Portuguesa da Indústria de Plásticos: Desarrollo y certificación OCS en Portugal.

Accesibilidad en una sociedad para todos

Las normas técnicas son una vía para conseguir la inclusión plena de toda la sociedad. A través de los estándares se incorporan a los productos y servicios aspectos de interés social. Ejemplos de esto son las necesidades de las personas con discapacidad, los mayores y la infancia, la seguridad, las consideraciones ambientales y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

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 Imsero.

“ España es líder y pionera en normalización en accesibilidad. ”

UNE gestiona varios órganos técnicos europeos e internacionales, en aspectos como accesibilidad del entorno construido, accesibilidad TIC y turismo accesible. También participa activamente en los grupos que definen la estrategia de sobre normalización en accesibilidad.

La actividad de normalización en material de accesibilidad es creciente e incesante. El Comité CTN 170 Accesibilidad universal y diseño para todos, es el órgano técnico que, además de normalizar este campo, coordina e impulsa las distintas iniciativas sectoriales o transversales relativas a accesibilidad en el resto de ámbitos.

En el campo de la accesibilidad y las tecnologías de la información y comunicación, 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, destaca la *Norma UNE-EN 301549 Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC*, que se revisa y actualiza de forma constante. Esta norma es de especial relevancia para el sector, dado que sirve para cumplir la legislación sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. Esta misma norma es objeto del curso de “Accesibilidad TIC en compras públicas” antes mencionado.

Como parte de la necesaria difusión de las normas, UNE y AENOR colaboran en el portal ‘Accessibilas’, impulsado por Fundación ONCE y el Real Patronato sobre Discapacidad, que ofrece a universidades, asociaciones y administraciones públicas un total de 79 normas técnicas sobre accesibilidad y diseño universal.

Las categorías en las que se encuentran agrupadas estas normas son: autonomía personal, comunicación, cultura y ocio, educación, entorno construido, entorno natural, general, productos de apoyo, productos y servicios, tecnología, transporte y turismo.

El objetivo de ‘Accessibilas’ es ofrecer al usuario las herramientas necesarias para mejorar el diseño universal de espacios, bienes y servicios. Concentra información de interés en materia de accesibilidad física, tecnológica y a la comunicación, entre otros ámbitos, recopilada en diferentes secciones: normativa técnica y legal, guías y manuales, noticias, convocatorias de jornadas y cursos, y material multimedia.

Otra gran contribución de las normas a la sociedad es en el campo de la seguridad. Las normas se utilizan para incorporar aspectos de seguridad a los productos y servicios. La verificación del cumplimiento de estos requisitos, a través del resto de la infraestructura de la calidad, aporta un elemento de confianza fundamental para la sociedad.

Lo anterior se complementa con los servicios de 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, así como en el ámbito de medio ambiente y de prácticas laborales.

10.

*Compromiso con
la Agenda 2030.
Nuestra contribución
a ODS*

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. ”



Los 10 Principios de la Red Española del Pacto Mundial



- 1 Apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.
- 2 No ser partícipes de vulneraciones de Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA ANTICORRUPCIÓN

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	ACTUACIONES MÁS RELEVANTES	APARTADOS
	Acceso gratuito a normas para producir material sanitario y reconocimiento por Pacto Mundial . Política corporativa y actuaciones en materia de seguridad y salud laboral. Prevención de riesgos y normalización en materia de SSL: CTN 81 (ISO 45001). Certificación en materia de SSL.	1 4.1 5 6.3
	Actividad del Centro de Formación. Formación a empleados. Actividad de Cooperación.	2.2 6.4 7.5
	Plan de Igualdad. Política de Conciliación. Política de Corresponsabilidad.	6.5
	Incremento de la actividad y de los servicios prestados por el Grupo UNE. Servicios del grupo contribuyen a aumentar la productividad económica (Meta 8.2). Creación de empleo estable y de calidad. Turismo sostenible.	2 5 6
	Actividad de normalización como elemento clave en los proyectos de I+D+i. Normas para apoyar la gestión de la innovación y la Industria 4.0. 12.000 normas ISO apoyando a este ODS. Evaluación de la conformidad en sector industrial y de infraestructuras.	2.3 4 7.5
	Plan de igualdad. Buen Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Inserción laboral de personas con discapacidad. Colaboración con Centros Especiales de Empleo. Normalización en el campo de la accesibilidad, la ética y la responsabilidad social corporativa. Certificación en materia de accesibilidad. Proyectos de Cooperación Internacional en países en desarrollo.	3 6 9

ODS	ACTUACIONES MÁS RELEVANTES	APARTADOS
	Actividad de normalización y certificación en diversos sectores y ámbitos de actividad que promueven ciudades sostenibles. Normalización en construcción sostenible, accesibilidad, ciudades inteligentes, patrimonio cultural y biodiversidad.	7 9
	Normalización y servicios en el sector alimentario. Gestión de residuos de las actividades del grupo. Promoción de la contratación sostenible, interna en la Administración. Normalización y certificación sobre etiquetado ambiental, gases de efecto invernadero, reutilización, reciclado y consumo energético, economía circular y sistemas de gestión ambiental. Formación en desarrollo sostenible.	5 7 8 9
	Análisis de huella de carbono propia. Normas y certificación de emisiones, huella de carbono e hídrica, consumo energético. Verificación de declaraciones de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y proyectos de reducción de emisiones. Sensibilización ambiental a empleados y cursos relacionados en el catálogo de formación.	7
	Normas de pesca sostenible, de calidad y gestión del agua, de fertilizantes y de agricultura ecológica. Norma de criterios de aceptación de productos desechables via inodoro (toallitas)	7
	Sistema de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude del Grupo UNE. Actividad de normalización y certificación en materia de compliance y anticorrupción. Fortalecimiento de instituciones en países en desarrollo mediante proyectos de cooperación internacional.	3
	La normalización es un catalizador de alianzas. Se promueven los ODS a través del grupo, de los miembros de UNE, de los clientes de AENOR y CEIS, de los proyectos de cooperación, los proveedores y de los miles de expertos que participan en los comités de normalización y certificación. Convenios con administraciones públicas, asociaciones e instituciones académicas Compromiso social	Todo el informe



Asociación Española de Normalización
une@une.org | une.org