

La normalización española incrementa su influencia y reputación mundial

y además...

17

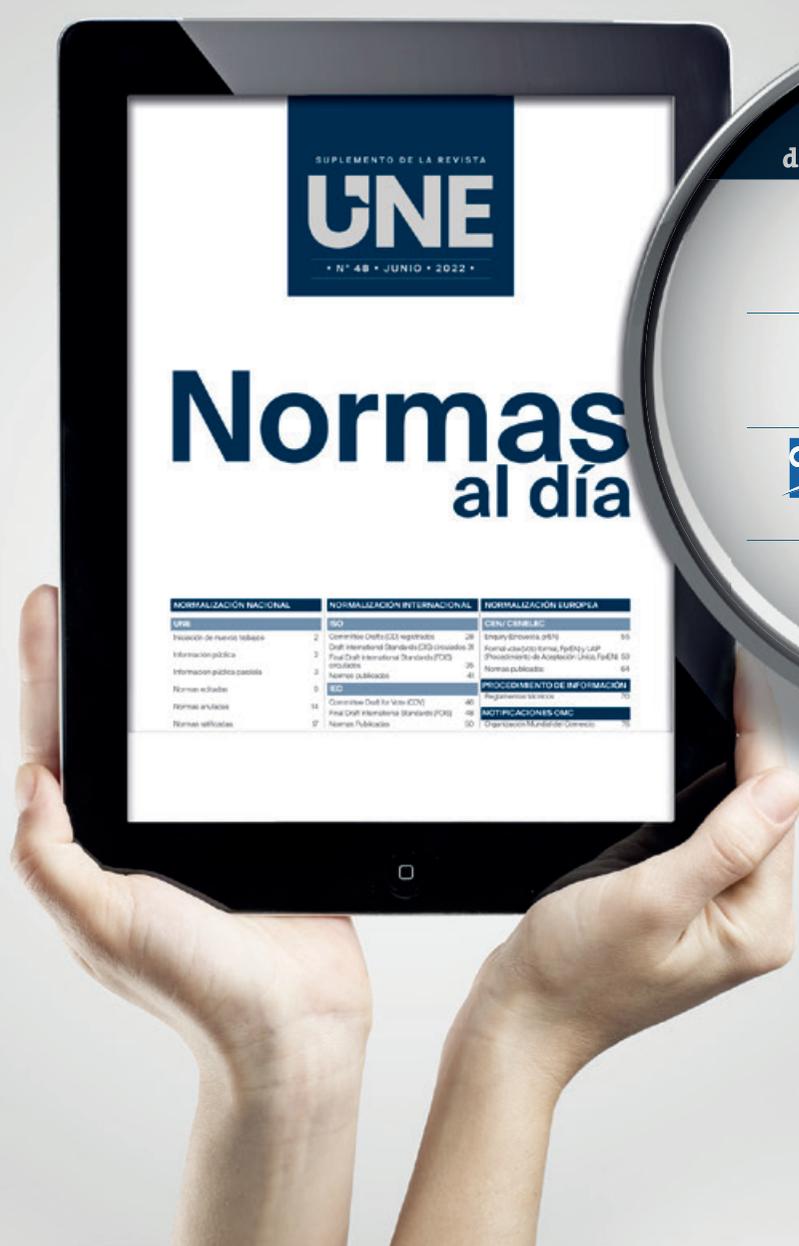
Hablan los Asociados Protermosolar

24

Revisión de normas armonizadas de explosivos de uso civil

30

Cómo proteger a los consumidores en situaciones vulnerables



Conozca de primera mano
la evolución mensual
de los trabajos de normalización:

UNE Normalización
Española



Internacionales



Europeos



Notificaciones

NORMALIZACIÓN NACIONAL	NORMALIZACIÓN INTERNACIONAL	NORMALIZACIÓN EUROPEA
UNE	ISO	CENELEC
Resolución de nuevos trabajos	Comité Consultivo Registrado	Grupo de trabajo JTC1
Información pública	Draft International Standards (DIS)	Journal of Standards, Policy & Law
Información pública pasada	Final Draft International Standards (FDIS)	Phonetic List of Acronyms (PLA)
Normas escritas	Normas publicadas	Normas publicadas
Normas en trámite	EC	PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN
Normas validadas	Comité Consultivo de Normas (CCN)	Reglamento de Normas
	Final Draft International Standards (FDIS)	MOTIFICACIONES CMC
	Normas Publicadas	Organización Mundial del Comercio

Normas al día, solo *on line*

¡Aprovecha todas
las ventajas!

- Accesible desde cualquier dispositivo
- Búsqueda sencilla de contenidos
- Facilidad para compartir, imprimir y archivar

Disponible en: revista.une.org

04 Actualidad



Noticias UNE	04
Asociados	08
Nuevas normas	10
Nuevos proyectos	12
Reuniones de comités	13

18 La normalización española incrementa su influencia y reputación mundial



24 Revisión de normas armonizadas de explosivos de uso civil



14 Normalización en Acción
Subcomité UNE de Ostromía e incontinencia
CTN-UNE 153/SC 6



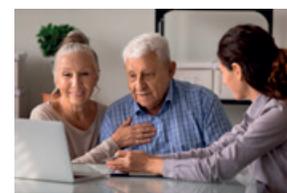
28 Normas en nuestra vida
Estudio de arquitectura



17 Hablan los Asociados
Protermosolar



30 Cómo proteger a los consumidores en situaciones vulnerables



¡Edición on line! revista.une.org

STAFF

REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Asociación Española de Normalización, UNE
Génova 6
28004 Madrid
Tel. 915 294 900
info@une.org
www.une.org

CONSEJO DE REDACCIÓN

Director
Javier García Díaz
Vocales
Julián Caballero Acebo
Paloma García López
Vanesa Guerrero Acosta
Alberto Latorre Palazón
Mónica Sanzo Gil
Virginia Vidal Acero
Nuria Alcañiz Martínez

REDACCIÓN

Rocío García Lorenzo
Marta Santos Náñez

DISEÑO Y REALIZACIÓN

IMP Comunicación

DEPÓSITO LEGAL:

M-2960-2018
ISSN:
2605-0013

La Asociación Española de Normalización, UNE no se hace responsable de las opiniones que aparecen en los artículos. Se autoriza la reproducción no lucrativa de los trabajos aparecidos en esta publicación, previa notificación al Consejo de Redacción, citándose la fuente y el autor.



Premio Innovación UNE a la Fundación CIDETEC

UNE entregó el Premio a la Integración de la Estandarización y la Innovación UNE 2023 a la Fundación CIDETEC en reconocimiento al amplio uso de la estandarización en sus actividades de I+D+i. El responsable de su Oficina de Proyectos Europeos, Jon Lacunza, recogió este galardón durante la celebración de la Asamblea General de UNE.

Este centro ha invitado a UNE a liderar actividades de estandarización en 15 propuestas de nuevos proyectos europeos de innovación, cinco de ellos financiados por la Unión Europea. El número total de proyectos compartidos entre ambas organizaciones es siete, lo que convierte a la Fundación CIDETEC en uno de los principales socios de UNE para este tipo de actividades, y el mayor en los dos primeros años del programa *Horizon Europe* (2021-2027).

Estos proyectos, la mayoría aún en marcha, están generando ya importantes resultados de estandarización como la publicación de un *CEN Workshop Agreement*, el CWA 17896:2022, gracias al proyecto AIRPOXY; así como otros dos promovidos por el proyecto DEFACITO, actualmente en proceso de elaboración.



Este premio constituye el reconocimiento público de UNE a personas y organizaciones en el ámbito de la investigación y la innovación destacadas por sus contribuciones a la hora de aplicar o promocionar la integración de la estandarización en las actividades de I+D+i. Su propósito es difundir el conocimiento de la estandarización en la comunidad investigadora e innovadora española e internacional, así como aumentar la concienciación sobre los beneficios que aporta a las actividades de I+D+i y, por tanto, potenciar su utilización en este marco.

Conclusiones del webinar UNE-ASPAPPEL



Aproximar la normalización a las empresas y organizaciones que forman parte de la cadena de valor del sector papelero, y mostrar los beneficios del uso de las normas existentes o la oportunidad de desarrollar nuevas normas, que contribuyan a la competitividad y la innovación de las empresas. Con este objetivo, UNE y la Asociación Española de Fabricantes de Pasta, Papel y Cartón (ASPAPPEL) organizaron el *webinar Aportación de la normalización a la competitividad y la innovación de las empresas*, cuyas conclusiones ya están disponibles.

Manuel Domínguez, Director General de ASPAPEL, dio la bienvenida a todos los participantes y Paloma García, Directora de Programas de Normalización y Grupos de Interés de UNE, presentó los objetivos que perseguía el webinar.

Además, se presentaron tres casos de éxito: la Norma UNE 149002:2022 *Criterios de aceptación de productos desechables vía inodoro*, presentada por Paula Amunarriz, Responsable del Departamento de Calidad, PAPEL ARALAR; la Norma UNE-EN 643:2014 *Papel y cartón. Lista europea de calidades estándar de papel y cartón para reciclar*, presentado por Gloria Lázaro Abad, Directora de REPACAR, y la importancia que la normalización supone en el ámbito de la seguridad alimentaria aplicada al sector papelero, presentado por Maika Gómez Almenar, Responsable de Laboratorios de Análisis Químico y Microbiología de ITENE.

El webinar fue moderado por M^a José Gutiérrez, Secretaria del Comité UNE 57 de Celulosa y papel (CTN 57).

Norma UNE sobre tractores y maquinaria agrícola y forestal

UNE y la Asociación Nacional de Maquinaria Agropecuaria, Forestal y de Espacios Verdes (ANSEMAT), secretaria del Comité UNE de Tractores y maquinaria agrícola y forestal (CTN 68) celebraron una jornada para difundir la Norma UNE 68051.

El objetivo fue explicar el uso práctico de esta norma para la inscripción de maquinaria agrícola y forestal en el Registro Oficial de Maquinaria Agrícola del Ministerio de Agricultura.

Nuevos estándares para el gobierno, gestión y gestión de la calidad del dato

El Encuentro UNE *Nuevos estándares para el gobierno, la gestión y la gestión de la calidad del dato*, celebrado en formato presencial en la sede de la Asociación Española de Normalización en Madrid, puso el foco en las cuatro nuevas Especificaciones UNE desarrolladas recientemente a este respecto.

La Oficina del Dato, dependiente de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, ha impulsado el desarrollo de tres especificaciones técnicas para el gobierno (Especificación UNE 0077:2023), la gestión (Especificación UNE 0078:2023) y la gestión de la calidad del dato (Especificación UNE 0079:2023), así como una cuarta (Especificación UNE 0080:2023) que permitirá a las organizaciones evaluar de forma sistemática dichos procesos.

Paloma García fue la encargada por parte de UNE de llevar a cabo la apertura de esta jornada. Carlos Alonso de la Oficina del Dato de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia



Artificial explicó cómo se impulsa desde Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital a la economía del dato.

Por su parte, Mario Piattini de la Universidad de Castilla-La Mancha y en representación de DQTeam, analizó el contenido las nuevas Especificaciones UNE para el gobierno, la gestión y la gestión de la calidad del dato. La aplicación práctica de estos documentos desde la visión de las empresas corrió a cargo de María del Carmen Bauset, de Indra Sistemas.

Comisión Consultiva de Economía Circular



Analizar la forma de apoyar desde la normalización a los objetivos de Economía Circular, tanto de las organizaciones como los mercados en el ámbito nacional, es el objetivo de la Comisión Consultiva de Economía Circular de UNE. Esta comisión ha celebrado una reunión presidida por Alicia García-Franco, miembro

de la Comisión de Permanente de UNE y Directora General de la Federación Española de Recuperación y el Reciclaje (FER), donde se han acordado las siguientes actuaciones:

- Elaborar un informe periódico para recoger las nuevas normas y proyectos que incorporan criterios de economía circular, así como los nuevos grupos de normalización en este ámbito.
- Poner en marcha un grupo de trabajo sobre envases para analizar cómo las normas existentes pueden ayudar a la implementación del Reglamento de envases y residuos de envase y los futuros desarrollos legislativos en este campo.
- Estudiar la incorporación de un anexo en las normas UNE con información sobre cuál es la relación existente con las etapas relevantes del modelo circular.

Todas estas acciones se irán materializando en los próximos meses.

Segunda reunión del Foro UNE de Energías Renovables Eléctricas

El Foro UNE de Energías Renovables Eléctricas ha celebrado su segunda reunión en la que se trataron diversos asuntos, como el seguimiento de políticas públicas relacionadas con el sector y el impulso a las acciones de difusión encaminadas a dar mayor visibilidad al foro.

Este foro se constituyó el 15 de noviembre de 2022 como respuesta a uno de los objetivos del Plan Estratégico UNE 2025: *Apoyar a la transición ecológica y energética con las actividades de normalización y cooperación internacional para aportar soluciones en estos ámbitos.*

Sus integrantes son, además de UNE, la AEE, APPA Renovables, UNEF Unión Española Fotovoltaica, CNH2 - Centro Nacional del Hidrógeno, Protermosolar, CIEMAT, AeH2 Asociación Española del Hidrógeno, CIDE - Asociación de Distribuidoras de Energía Eléctrica, Federación Nacional de Empresas de Instalaciones Eléctricas, Telecomunicaciones y Climatización España, el IDAE. Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía, AFBEL, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, TECNALIA y AFME.

España, referente mundial en estándares de calidad turística

UNE, miembro nacional de la Organización Internacional de Normalización (ISO), ha organizado en Sevilla la primera reunión presencial tras la pandemia del comité técnico de normalización internacional ISO/TC 228 *Turismo y servicios relacionados*, responsable de elaborar los estándares globales de calidad turística en numerosos ámbitos.

En la reunión, que tuvo lugar entre el 12 y el 16 de junio, contó con la asistencia de más de 80 expertos de 30 países, situando a nuestro país como un referente internacional en estándares de calidad turística. El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) tiene una participación destacada, ya que, desde hace más de 20 años, ha sido el encargado de promover y trabajar en normas internacionales claves para la calidad, sostenibilidad y competitividad del sector a nivel mundial. Estas normas han convertido a España en un referente internacional en estándares de calidad y sostenibilidad para el turismo.

De hecho, este comité de ISO está presidido por el español Manuel Otero a propuesta del ICTE, y la secretaría la desempeña el organismo español de normalización, UNE. Se han publicado 46 normas ISO de turismo y 17 se encuentran en desarrollo.



Esta reunión internacional contó con la colaboración de la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte de la Junta de Andalucía con la cofinanciación de Fondos Europeos, Sevilla City Office y la Diputación de Sevilla, a través de Prodetur-Turismo de la Provincia.

Durante cinco días, se celebraron distintas reuniones y actividades, donde se debatieron normas que dan respuesta eficaz a los desafíos del sector. En ellas, participó SEGITTUR, que ha impulsado normas para los destinos turísticos inteligentes.

La semana se cerró con la reunión plenaria, a la que asistió una nutrida delegación española, en la que participó la Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, demostrando así la firme apuesta de España por un turismo sostenible y de calidad.

El futuro estándar ISO de igualdad de género se somete a consulta mundial



Más de 50 expertos de 60 países están participando en el desarrollo del futuro estándar internacional ISO sobre igualdad de género, que se convertirá en la primera norma mundial en este ámbito: la futura ISO 53800. España, a través de UNE, como miembro nacional de la Organización Internacional de Normalización (ISO), es uno de los países que está colaborando en su elaboración con el objeto de aglutinar un conjunto de directrices para la promoción e implementación de la igualdad de género y empoderamiento de las mujeres en empresas y todo tipo de organizaciones.

Esta iniciativa, que se desarrolla en el Comité de Proyecto ISO PC 337, tuvo su origen en septiembre de 2021 bajo el liderazgo de Francia, a través de su organismo nacional de normalización AFNOR. Durante 2022, el proyecto ha recibido más de 700 comentarios, lo que demuestra el alto interés que despierta este futuro estándar. Ahora está abierta una nueva ronda de comentarios (fase ISO/DIS), en la que se espera la contribución de más países para enriquecer el futuro estándar, cuya publicación está prevista para la primavera de 2024.

Para dar a conocer la futura norma, el Grupo Asesor internacional para temas de comunicación y participación, liderado por España y coordinado por EJE&CON, ha preparado un folleto informativo que, de forma esquemática, recoge el modelo de trabajo y los recursos que la norma pone a disposición de las organizaciones que la quieran utilizar.

Las organizaciones españolas que estén interesadas pueden participar en su desarrollo a través de UNE, quien, al ser miembro de ISO, puede canalizar sus intereses y trasladar su voz a los foros internacionales. Pueden hacerlo a través del correo info@une.org.

Jornadas MERCOSUR sobre eficiencia energética de refrigeradores comerciales

UNE ha organizado con la colaboración del Centro de ensayos, innovación y servicios (CEIS) y la Asociación de Empresas de Frío y Sus Tecnologías (AEFYT) un taller de cuatro días de duración sobre las normas técnicas para ensayos de refrigeradores comerciales.

Estos seminarios se enmarcan en las actividades que UNE desarrolla dentro del programa de cooperación alemán con la región de MERCOSUR, cuyo objetivo es mejorar los servicios de la infraestructura de la calidad que contribuyen a implementar las políticas y estrategias de Eficiencia Energética en los países de dicha región. Las jornadas están enfocadas a la declaración de eficiencia energética de electrodomésticos.



Lanzamiento del proyecto del Banco Mundial en Moldavia



Financiado por el Banco Mundial, UNE lidera un proyecto en Moldavia que desarrollará una evaluación del estado actual del Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad del país. Así, se celebró en Chisinau (Moldavia) la reunión de lanzamiento del proyecto, en la que estuvieron presentes las autoridades competentes locales representantes del Ministerio de Economía.

El proyecto desarrollará una hoja de ruta visionaria con propuestas para un plan de acción a corto y medio plazo para la mejora institucional del Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad. Asimismo, será una oportunidad para compartir y trasladar los desarrollos y las buenas prácticas europeas en países de la vecindad de la Unión Europea.

Un paso más del proyecto Twinning en Georgia

El proyecto de hermanamiento (*twining*) con el organismo georgiano de normalización y metrología, Geostm, acaba de entrar en su segunda mitad.

Este proyecto está financiado por la Unión Europea y cuenta con la participación de UNE, el Centro Español de Metrología (CEM) y de los organismos italianos de normalización y metrología. Durante la conferencia de mitad de proyecto se organizó una sesión abierta, a la que acudieron estudiantes, empresas, Administraciones públicas y se contó con la participación especial de los máximos representantes diplomáticos de España e Italia en Georgia.





Aislamiento en la protección frente a la humedad

La Asociación Nacional de Fabricantes de Materiales Aislantes (ANDIMAT) ha publicado el documento *La función del aislamiento en la protección frente a la humedad*, en el que se presta atención al flujo del vapor de agua en el interior y exterior de los edificios y su influencia en la pérdida de confort térmico, dirigido a los profesionales del sector. El manual establece los fundamentos básicos de protección frente a la humedad y su aplicación al aislamiento. Esta publicación revisa los aspectos relevantes en las diferentes soluciones constructivas, también desarrolla soluciones concretas, propone buenas prácticas y ofrece explicaciones de ensayos y requisitos a los productos en mayor detalle.



Crecen las exportaciones de materiales de construcción

Según el último *Informe Coyuntura Económica* de la Confederación Española de Asociaciones de Fabricantes de Productos de Construcción (CEPCO), las exportaciones de materiales de construcción en España han crecieron durante los tres primeros meses del año un 11,1 % respecto al mismo periodo del año 2022 y un 20,3% respecto a 2021. En términos interanuales, el mes de marzo arroja un aumento del 11,2 %.



Impermeabilización en cubiertas solares



La Asociación Ibérica de Fabricantes de Impermeabilización (AIFIm) y sus empresas asociadas y colaboradoras (ETANCO y FYT) están trabajando en la *Guía de buenas prácticas para la impermeabilización en cubiertas planas con paneles solares integrados*. Este documento, que tiene como objetivo aportar recomendaciones para preservar la impermeabilización en cubiertas planas con instalaciones solares, se está elaborando desde un punto de vista práctico y visual, con experiencias reales que destaquen la problemática más habitual y con una propuesta de las mejores soluciones.



Apuesta por la internacionalización del sector

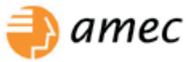


La Federación Española de Industrias de Alimentación y Bebidas (FIAB) y Cesce han renovado su convenio de colaboración para continuar trabajando juntas en el impulso a la internacionalización de las empresas del sector. La ampliación de este acuerdo ha tenido lugar en la sede de FIAB y ha contado con la participación de su presidente, Ignacio Silva, y del presidente ejecutivo de Cesce, Fernando Salazar. Ambas entidades colaboran desde 2019 y, tras esta renovación del convenio, la FIAB seguirá divulgando entre sus asociaciones las posibilidades de prevención de la morosidad, monitorización, gestión de los riesgos y el apoyo a la financiación que Cesce ofrece a las empresas para sus proyectos de internacionalización.



Celebra su Asamblea General

La Asociación de Fabricantes de Generadores y Emisores de Calor (FECECA) celebró su Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria el pasado mes de mayo de manera presencial en IFEMA Madrid. Nicolás Klingenberg, Presidente de FECECA desde hace un año, dio la bienvenida agradeciendo la asistencia a los socios y manifestando su deseo de continuar trabajando para mantener y potenciar la actividad de la Asociación para que siga siendo un referente en el sector. Durante la Asamblea, Sonia Pomar, Directora, presentó la Memoria de Actividades, aportando un informe que resume las acciones realizadas durante el año anterior. Para FECECA, 2022 ha sido un año donde se ha podido conmemorar el 40 aniversario de la Asociación. Se ha organizado el primer Foro de las Instalaciones Térmicas, FITER; un espacio de debate donde se ha ofrecido una visión completa y actual del sector. También se ha publicado el *Informe del Mercado de la Calefacción*, que ayuda a la proyección de FECECA y a situarse como un organismo de referencia en el sector.



La internacionalización de la economía española mejora un 7,45 %

La solidez de la internacionalización de la economía española mejoró un 7,45 % a lo largo de 2022. Así lo indica el Índice de Solidez de la Internacionalización (ISI), elaborado anualmente por **amec**, la comunidad de las empresas industriales internacionalizadas, que evalúa un total de 19 indicadores. Este índice sitúa la solidez de la internacionalización en los 7,36 puntos sobre 10 en 2022. Asimismo, hay que destacar la contribución positiva del Indicador de Intensidad Tecnológica, que muestra el esfuerzo que están realizando las empresas industriales para aplicar innovación, en un momento clave de transformación del sector productivo, en línea con la digitalización, la evolución hacia la Industria 4.0 y de adopción de los cambios necesarios para asegurar la sostenibilidad.



Celebra su 65 aniversario

La Asociación Española de Industriales de Plásticos (ANAIP) ha conmemorado su 65 aniversario en la Memoria de Actividades de 2022. Y es que cumplir 65 años ha sido uno de los grandes hitos de ANAIP en 2022, una efeméride que merece una celebración en sí misma y que pone de manifiesto la utilidad de la labor asociativa en el sector de los plásticos. Por eso, este aniversario es el hilo conductor de la Memoria de Actividades de 2022 de ANAIP, que se presentó en la Asamblea General del 27 de abril y que ya está disponible para su consulta en www.anaip.es/memoria-anaip.



Se une a FSC España

ASPAPPEL da un paso más en su compromiso con la gestión forestal sostenible y se afilia a FSC España con el objetivo de promover la certificación de gestión forestal FSC, que confirma que el bosque está gestionado de manera que preserva la biodiversidad y que beneficia a las poblaciones y los trabajadores locales, asegurando su viabilidad económica. A través de esta alianza, ASPAPEL y FSC España trabajarán de forma conjunta, dentro de su compromiso común con la gestión forestal sostenible, para garantizar el mantenimiento y protección de los bosques españoles. Así mismo, ambas organizaciones colaborarán estrechamente para llevar a cabo acciones conjuntas en temas tan relevantes como la fijación de CO2 o el nuevo Reglamento de Deforestación Importada de la Unión Europea.



Socio estratégico de la Feria MOGY



La Asociación Española de Fabricantes de Automóviles y Camiones (ANFAC) y Boosters Group han firmado un acuerdo gracias al cual ANFAC se convierte en *partner* estratégico de la Feria MOGY. En virtud de este acuerdo, ambas partes colaborarán para convertir este evento en un foro en favor de movilidad sostenible, que apoye la industria del automóvil en Madrid, con la participación de ANFAC y sus asociados. La finalidad principal de esta colaboración es acercar la industria del automóvil, especialmente del vehículo electrificado, al público de Madrid, en un ejercicio de pedagogía y educación para que ciudadanos y empresas conozcan las bondades de la electromovilidad.



Balance del ejercicio 2022



La Asociación de Fabricantes de Material Eléctrico (AFME) celebró su Asamblea General el pasado mes de mayo. Francesc Acín, Presidente de AFME, hizo balance del ejercicio 2022, en el que el sector del Material Eléctrico cerró el ejercicio con un crecimiento de las ventas nacionales del 10,05 % respecto al año anterior. Por su parte, Óscar Querol, Director Técnico, repasó los principales proyectos del año pasado con continuidad en 2023 y las nuevas normativas con impacto en la actividad de los socios de AFME. Querol, destacó el liderazgo de la asociación en la actividad de normalización nacional, UNE, e internacional, CENELEC e IEC.

UNE 179011

Servicios sanitarios. Teleconsulta

La utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) aplicadas a la asistencia sanitaria constituye una herramienta para mejorar el acceso de la población a ciertos servicios sanitarios, cuando existen dificultades para el desplazamiento. Además, en determinadas circunstancias, o cuando no es posible la asistencia presencial, puede proporcionar una buena calidad, aportando eficacia no solo a la actividad asistencias y de cuidados, sino a las actividades de salud pública y vigilancia epidemiológica. Asimismo, puede resultar eficiente, ya que limita desplazamientos innecesarios, o estancias e ingresos en centros hospitalarios y socio-sanitarios, entre otros aspectos.

La Norma UNE 179011 especifica los requisitos y las recomendaciones mínimas para la prestación del servicio de teleconsulta, y se aplica tanto al ámbito público como privado. Sin embargo, esta norma no es de aplicación a las teleconsultas realizadas solo entre profesionales.



Existen distintas modalidades de teleconsulta que incluyen una serie de herramientas y dispositivos que permiten la conexión entre profesionales y pacientes y, en su caso, su persona de apoyo. La Norma UNE 179011 determina que se pueden clasificar en función de cómo se programan; su temporalidad, es decir, si coinciden o no el profesional y el paciente en el tiempo en que se realiza; y los recursos tecnológicos empleados.

Gestión del servicio de teleconsulta, proceso asistencial o evaluación de

la calidad del servicio son otros aspectos que aborda la Norma UNE 179011. Además, incluye dos anexos normativos con listados de indicadores obligatorios y opcionales; y dos anexos informativos, con consejos para realizar la teleconsulta y la legislación con respecto a la identificación electrónica europea.

La Norma UNE 179011 se ha elaborado en el Comité UNE de Calidad y seguridad en centros de asistencia sanitaria (CTN 179), de cuya secretaría se hace cargo UNE.

UNE-EN IEC 62108

Módulos y sistemas fotovoltaicos de concentración (CFV). Cualificación del diseño y homologación



La Norma UNE-EN IEC 62108 establece los requisitos mínimos para la cualificación del diseño y la homologación de módulos y sistemas de concentración fotovoltaica (CFV) adecuados para operación de larga duración en ambientes exteriores como se define en la Norma IEC 60721-2-1.

La secuencia de ensayos que incluye esta norma está basada en parte en la

especificada en la Norma IEC 61215-1 para la cualificación del diseño y la homologación de módulos fotovoltaicos de silicio cristalino para uso terrestre. Sin embargo, se han realizado algunos cambios para tener en cuenta las características especiales de los receptores y módulos CFV.

El objeto de esta norma de ensayo es determinar las características

eléctricas, mecánicas y térmicas de los módulos y sistemas CFV; y demostrar, dentro de lo posible con las limitaciones razonables de coste y tiempo, que los módulos y sistemas CFV son capaces de soportar exposiciones prolongadas en los climas descritos en la Norma UNE-EN IEC 62108 (alineación en el seguimiento solar, densidad de corriente elevada y cambios bruscos de temperatura). El tiempo de vida real de los módulos y sistemas CFV así certificados dependerá de su diseño, producción, entrono y las condiciones en la que estén operando.

La Norma UNE-EN IEC 62108 se ha elaborado en el Comité UNE de Sistemas de energía solar fotovoltaica (CTN 220), de cuya secretaría se hace cargo la Unión Española Fotovoltaica (UNEF).

Serie UNE-EN 16247

Auditorías energéticas



Consta de cuatro partes. La primera especifica requisitos, metodología común y entregables de las auditorías energéticas, y es aplicable a todo tipo de instalaciones y organizaciones, así como a todo los tipos y usos de la energía. Las partes 2, 3 y ponen el foco en requisitos específicos para auditorías energéticas en edificios, procesos y transporte, respectivamente. Las normas de la serie UNE-EN 16247 se han elaborado en el Comité UNE de Eficiencia energética, cambio climático y energías renovables (CTN 216), secretariado por UNE.

UNE 162002

Gestión forestal sostenible. Criterios e indicadores



Tiene por objeto adoptar los Criterios Paneuropeos y adaptar sus indicadores para su aplicación en la gestión forestal sostenible del territorio forestal español, así como incorporar otras normativas, directrices y procesos nacionales e internacionales sustantivos a los bosques españoles y a su gestión sostenible, entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030. El Comité UNE de Gestión forestal sostenible (CTN 162), secretariado por PEFC España, ha elaborado la Norma UNE 162002.

UNE 138002

Revestimientos con baldosas cerámicas por adherencia

Define la calidad de los revestimientos con baldosas cerámicas y tiene por objeto establecer las reglas generales y procesos asociados para el diseño, selección de materiales, preparación, instalación, entrega y mantenimiento de uso de los sistemas cerámicos que se deben contemplar para garantizar su calidad y durabilidad, así como sus prestaciones técnicas y estéticas. La Norma UNE 138002 se ha elaborado en el Comité UNE de Baldosas cerámicas (CTN 138), secretariado por la Asociación Española de Fabricantes de Azulejos y Pavimentos Cerámicos (ASCER).



UNE-EN 14885

Antisépticos y desinfectantes químicos

Especifica las normas europeas que han de cumplir los productos para reivindicar las pretensiones de actividad microbicida que se indican en este documento. Asimismo, indica los términos y definiciones que se utilizan en las normas europeas. Se aplica a productos para los que se pretende una actividad frente a los microorganismos siguientes: bacterias vegetativas (incluyendo micobacterias y *Legionella*), esporas bacterianas, levaduras, esporas fúngicas y virus (incluyendo bacteriófagos). Fenin secretaría el Comité UNE de Aparatos y dispositivos médicos y quirúrgicos (CTN 111), donde se ha elaborado la Norma UNE-EN 14885.



PNE-prEN 17972

Autenticidad de los alimentos y fraude

Es la primera norma europea en definir términos y conceptos asociados a la autenticidad de los alimentos y el fraude alimentario, aplicable a la totalidad de la cadena alimentaria (incluyendo también los piensos). Servirá de base para el catálogo de normas europeas que se están desarrollando en apoyo a la actividad los organismos de control oficial europeos. Estas normas establecerán metodologías para la detección de fraudes alimentarios relacionados con la composición de los alimentos u otras prácticas no permitidas. El PNE-prEN 17972 se está elaborando en el Subcomité UNE de Autenticidad de los alimentos (CTN 34/SC 10), secretariado por UNE.

PNE 178509

Modelo de recogida, explotación y análisis de datos turísticos

Establece la base para definir nuevos procesos de identificación, captura, almacenamiento, procesamiento, compartición e interoperabilidad de datos de turismo, tanto para destinos turísticos como para empresas en el ecosistema turístico. Se centra en la tipología de datos recopilados a través de DATAESTUR, la plataforma inteligente de destino y otras fuentes de datos provenientes de los destinos. El Subcomité UNE de Destinos turísticos (CTN 178/SC 5), secretariado por UNE, está elaborando el PNE 178509.

PNE 19604

Sistemas de gestión de compliance socio laboral

Especifica los requisitos y proporciona las directrices para establecer, desarrollar, implementar, evaluar, mantener y mejorar un sistema de gestión del *compliance* socio laboral eficaz dentro de una organización. El documento se encuentra alineado con el resto de normas ya publicadas en materia de *compliance*. El PNE 19604 se está desarrollando en el Subcomité UNE de *Compliance* socio laboral (CTN 165/SC 7), secretariado por UNE.

PNE-ISO 20887

Sostenibilidad en edificios y obras de ingeniería civil

Proporciona los principios para considerar el desmontaje y la adaptabilidad desde el proyecto y planificación de los activos construidos (edificios e infraestructuras). El objetivo es aumentar la eficiencia en recursos, minimizar las acciones sobre el activo y potenciar la circularidad. Puede aplicarse tanto a proyectos como a la remodelación de activos construidos. La ISO 20887 está citada en varias disposiciones legales españolas y europeas, como los programas de ayuda en materia de rehabilitación residencial y vivienda social del PERTE. El PNE-ISO 20887 se está elaborando en el Comité UNE de Sostenibilidad en la construcción (CTN 198), secretariado por IECA.

PNE-ISO/IEC 25012

Requisitos y evaluación de la calidad de los productos de software (SQuaRE)

Define un modelo general de calidad de datos para los datos almacenados en un formato estructurado dentro de un sistema informático. Se centra en la calidad de los datos como parte de un sistema informático y define características de calidad para datos objetivo utilizados por humanos y sistemas. Los datos objetivo son aquellos que la organización decide analizar y validar a través del modelo. El PNE-ISO/IEC 25012 se está desarrollando en el Subcomité UNE de Ingeniería de software y sistemas de información (CTN 71/SC 7), secretariado por la Universidad de Castilla-La Mancha.

PNE-prEN 14682

Cordones y cuerdas ajustables en ropa infantil

Especifica los requisitos que deben cumplir los cordones y cuerdas ajustables de la ropa para minimizar el riesgo de estrangulamiento o atrapamiento accidental, para niños de hasta 14 años. Esto incluye los disfraces y la ropa de esquí. Se trata de la revisión de la versión publicada en 2014 que está citada en la Directiva de Seguridad General de los Productos. El Comité UNE de Industrias textiles (CTN 40), secretariado por el Consejo Intertextil Español (CIE), está elaborando el PNE-prEN 14682.



UNE

Normalización
Española

Normalización

Potente herramienta de Inteligencia
Competitiva & Vigilancia Tecnológica para la
mejora de la Competitividad de las Empresas

Ofrece soluciones a los retos actuales

*Innovación • Exportación • Digitalización
Formación • Responsabilidad Social*

UNE es el organismo de
normalización español en:



En esta sección se analizan en detalle los trabajos desarrollados por los 200 comités técnicos de normalización activos y otros órganos técnicos. En ellos, más de 13.000 expertos desarrollan soluciones prácticas para casi todos los sectores de actividad.

¿Quiere conocer más sobre cómo participar? <https://www.une.org/participa-en-normalizacion>



CTN-UNE 153/SC 6

Subcomité UNE de Ostomía e incontinencia

Se encarga de elaborar normas de sistemas y productos de apoyo para las personas con discapacidad, con independencia de su edad. Los productos normalizados por el CTN-UNE 153/SC 6 son esenciales para mantener la calidad de vida de los pacientes sometidos a ostomía o con problemas de incontinencia.

Redacción

El Subcomité UNE de Ostomía e incontinencia (CTN-UNE 153/SC 6) se encarga de elaborar normas con requisitos y recomendaciones para los productos de incontinencia y de aquellos relacionados con ostomía, formando parte del comité CTN-UNE 153 *Productos de apoyo para personas con discapacidad* que además cuenta con otros siete órganos técnicos para desarrollar normas relacionadas con sistemas y productos de apoyo como la lectura fácil, las ayudas a la deambulación y grúas, las sillas de ruedas y sistemas de sujeción, las camas ajustables, las exoprótesis y ortesis, las ayudas a la comunicación, y la terminología y clasificación de los productos de apoyo.

Un total de 15 vocalías articulan el CTN-UNE 153/SC 6, entre los que se encuentran representantes de la Administración pública, centros de investigación, asociaciones empresariales, o fabricantes y distribuidores de productos sanitarios, entre otros. La secretaria del subcomité la desempeña Fenin.

El CTN-UNE 153 se constituyó en el año 1996 para dar respuesta a las necesidades que el sector sanitario demandaba con respecto a los productos de apoyo, ya que en un inicio la normalización de estos productos se llevaba a cabo en el Comité UNE de Aparatos y dispositivos médicos y quirúrgicos (CTN-UNE 111). El CTN-UNE 111 se constituyó en el año 1987 para normalizar los aparatos de transfusión, infusión e inyección para uso médico y sus accesorios, instrumentos quirúrgicos y equipos médicos, esterilización, botiquines, productos estériles y desechables, así como los productos de apoyo, contribuyendo con esta normalización al cumplimiento de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.

Posteriormente con la publicación del Real Decreto 414/1996, de 1 de marzo, por el que se regula los productos sanitarios que trasponía la Directiva 93/42/CEE de 14 de junio de 1993, relativa a los productos sanitarios, se hacía necesario constituir un comité específico para los productos de apoyo ya que cada vez se contaba con más productos de apoyo que hacía necesario tener un comité nacional específico para estos productos.

El CTN-UNE 153 cuenta actualmente con 39 normas en catálogo y el SC 6 es responsable de siete de ellas: cinco son normas internacionales que se han adoptado también en el ámbito europeo y las otras dos son puramente nacionales.

Diferentes clases de productos de apoyo

Los productos de apoyo según la Norma UNE-EN ISO 9999:2023 *Productos de apoyo. Clasificación y terminología* son aquellos que optimizan el funcionamiento de una persona y reduce su discapacidad, incluyendo dispositivos, instrumentos, equipamiento y *software*. Pueden fabricarse especialmente para una persona o estar disponibles de manera comercial.

Según esta norma los productos de apoyo se clasifican en clases, subclases y divisiones. Los productos de ostomía e incontinencia se encuentran dentro de la clase 09 de Productos de apoyo para las actividades de cuidado personal y la participación en el cuidado personal, encontrándose dentro de la subclase 09 30 los productos absorbentes para contener orina y heces, y de la subclase 09 18 los productos de apoyo para ostomía.

Los productos normalizados por el SC 6 son esenciales para mantener la calidad de vida de los pacientes sometidos a ostomía (abertura artificial creada quirúrgicamente para permitir el paso de orina o heces) o con problemas de incontinencia urinaria o fecal.

Normas más destacadas

UNE-EN ISO 8669-2:1997

Bolsas para recogida de orina. Parte 2: Especificaciones y métodos de ensayo

UNE-EN ISO 8670-2:1997

Bolsas de recogida para ostomía. Parte 2: Especificaciones y métodos de ensayo

UNE-EN ISO 16021:2001

Ayudas para la absorción de orina. Principios básicos para la evaluación de los absorbentes de incontinencia de un solo uso para adultos desde la perspectiva de los usuarios y cuidadores

UNE 153601-1:2008

Ayudas para la absorción de orina. Absorbentes de incontinencia de orina. Parte 1: Métodos de ensayo para determinar la capacidad de absorción antes de fugas utilizando maniqués

UNE 153601-2:2008

Ayudas para la absorción de orina. Absorbentes de incontinencia de orina. Parte 2: Métodos de ensayo para determinar el retorno de humedad

UNE-EN ISO 15621:2018

Productos absorbentes para la incontinencia urinaria y fecal. Directrices generales de evaluación

UNE-EN ISO 22748:2022

Productos absorbentes para la incontinencia de orina y/o heces. Nombres de tipos de productos e ilustraciones

Cuando hablamos de incontinencia casi siempre pensamos en personas mayores, pero hemos de ser conscientes que la incontinencia afecta a

Subcomité UNE de Ostomía e incontinencia

Nº de normas publicadas 7

Nº de vocalías 15

Relaciones internacionales **CEN**
• **CEN/TC 293** *Assistive products for persons with disability*

Secretaría **María Aláez**
Directora Técnica
Federación Española de Empresas de Tecnología Sanitaria (Fenin)

cualquier edad, cuyo origen pueden ser un problema de salud o según algunos estudios también derivado de un ejercicio físico de impacto que supone un esfuerzo mayor.

Calidad y seguridad

En muchas ocasiones las personas con ostomía o que sufren incontinencia se sienten estigmatizadas y por ello limitan sus actividades públicas. Las principales razones son la vergüenza para admitir su problema y el miedo a sufrir escapes repentinos en público, afectando gravemente a su autoestima. Por eso es importante contar con unas normas que permitan evaluar la cantidad de líquido que es capaz de retener el absorbente para evitar las pérdidas cuando se utilizan este tipo de productos sanitarios, teniendo en cuenta las condiciones más adversas de utilización y también que las bolsas para la recogida de los productos de ostomía cumplen su función.

De esta manera las normas son una herramienta necesaria para que los fabricantes puedan demostrar que su producto cumple con unos requisitos mínimos que aseguran que el producto, por ejemplo, no va a tener pérdidas. Esto le va a proporcionar confianza al usuario final sobre el producto que está utilizando.

Se pueden destacar dos de las siete normas publicadas por el SC 6,



que son las netamente nacionales. De ellas, se va a empezar a revisar la UNE 153601-1:2008 *Ayudas para la absorción de orina. Absorbentes de incontinencia de orina. Parte 1: métodos de ensayo para determinar la capacidad de absorción antes de fugas utilizando maniqués* con el propósito de actualizar el método de ensayo para evaluar el rendimiento de la absorción antes de la fuga de los productos, apoyándose en el documento elaborado por EDANA (Asociación mundial

de la industria de las telas no tejidas y afines).

El CTN-UNE 153/SC6 ha celebrado ya dos reuniones este año para asentar las bases de la revisión de la Norma UNE 153601-1 que se va a llevar a cabo. El propósito es que durante 2023 y 2024 se llegue a acuerdos que permitan fijar las dimensiones, propiedades y tolerancias de los maniqués con los que se van a realizar los ensayos, así como el propio consenso en el método de ensayo.

“La estandarización fomenta credibilidad en los mercados y proporciona seguridad”

Protermosolar nace en 2004 con el objetivo de promover el desarrollo de la industria termosolar española. En la actualidad, cuenta con 57 miembros que representan toda la cadena de valor del sector: promotores, constructores, fabricantes de componentes, ingenierías, consultoras, centros de Investigación, etc. Además, es fundador y miembro activo de ESTELA, su homóloga europea.

¿Qué aporta la normalización a su sector de actividad?

Para el sector termosolar, la actividad de normalización constituye un aspecto estratégico por la necesidad de estandarizar el diseño de los componentes y subsistemas que conforman la tecnología, asegurar una mayor bancabilidad de los proyectos y continuar afianzando la proyección internacional del sector.

La industria termosolar española mantiene desde sus inicios una importante participación en los comités técnicos de normalización nacional e internacional, fundamental para conservar su posicionamiento en el mercado. Protermosolar junto con UNE fueron los principales promotores de la constitución del comité internacional IEC/TC 117 *Solar Thermal Electric Plants*, en el que el comité español desempeña actualmente la secretaría.

¿Qué normas considera más destacadas?

Desde el Comité UNE de *Centrales Termosolares* (CTN 224, anteriormente CTN 206/SC 117), constituido en 2010 y cuya secretaría ejercemos desde Protermosolar, se han publicado diez normas UNE, teniendo especial relevancia la promoción y publicación de varias de ellas en el ámbito internacional como normas IEC:

- Una norma que define la “Terminología” usada en el desarrollo del resto de normas, coordinada por una experta española, y que actualmente se encuentra en revisión para la incorporación de los términos y definiciones de los nuevos proyectos que se están llevando a cabo.
- “Procedimiento de generación de año solar representativo”.



David Trebolle

Secretario General

PROTERMO
SOLAR

- “Procedimiento de generación de años percentiles de radiación solar”.
- “Requisitos generales y métodos de ensayo para captadores cilindro-parabólicos de gran tamaño”, también liderada por una experta española.
- Y una norma de “Caracterización general de sistemas de almacenamiento térmico”, que fue desarrollada en base a la norma UNE publicada sobre “Caracterización del sistema de almacenamiento térmico para aplicaciones de concentración solar con captadores cilindro-parabólicos”.

¿Qué balance hace de la actividad de UNE?

Consideramos muy positiva la actividad de UNE en el impulso del desarrollo y la competitividad de los diferentes sectores económicos e industriales, así como su

contribución al progreso de la sociedad en la creación de un mundo más seguro y sostenible. La estandarización, y su cumplimiento, fomenta la credibilidad en los mercados y proporciona seguridad, tanto a los operadores como a los consumidores; contribuyendo, además, a la transferencia de conocimiento y la mejora de las buenas prácticas.

En el ámbito termosolar, es especialmente destacable el papel de UNE como mediador entre los sectores y los organismos de normalización europeos e internacionales.

¿Cuáles son los campos de progreso más destacados de la normalización en el futuro?

Dentro del sector termosolar existen varias líneas con mucho potencial en desarrollo e innovación. Algunas de ellas están enfocadas a la mejora de la eficiencia y reducción de costes con diseños óptimos de planta y de sistemas de almacenamiento térmico, mejora del rendimiento y durabilidad de los componentes, turbo-maquinaria específicamente diseñada para las condiciones de este tipo de plantas, y sistemas de media y alta temperatura para aplicaciones de calor solar y para producción de combustibles solares mediante procesos termoquímicos y electroquímicos.

Otra de las grandes apuestas es la hibridación de la tecnología termosolar con almacenamiento y la fotovoltaica, que daría lugar a plantas que generen electricidad 24/7 con una importante reducción de costes, y proporcionando flexibilidad y gestionabilidad al sistema. Y, por supuesto, sin olvidar temas transversales como la digitalización y la sostenibilidad que afectan a todos los sectores de forma global.



El informe anual está disponible en
[www.une.org/normalizacion_](http://www.une.org/normalizacion_documentos/informe-anual.pdf)
[documentos/informe-anual.pdf](http://www.une.org/normalizacion_documentos/informe-anual.pdf)

La normalización española incrementa su influencia y reputación mundial

UNE celebró el pasado 31 de mayo su Asamblea General, en la que presentó a sus miembros los principales hitos de su actividad en 2022. Un año en el que aumentó el número de responsabilidades de los expertos españoles en organismos internacionales y europeos de normalización, pasando de 140 a 149.



Vanessa Guerrero y Gustavo Granero
Dirección de Comunicación
UNE

La madrileña sede del COAM (Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid) acogió el pasado 31 de mayo la Asamblea General de la Asociación Española de Normalización, UNE, cita en la que

presentó a sus miembros el *Informe Anual 2022*, que recoge los logros del ejercicio pasado.

El evento, en el que se entregaron los Premios UNE de Normalización 2023, se

Cifras más relevantes

3.145

Nuevas normas

149

Responsabilidades internacionales gestionadas por expertos españoles

45

Proyectos activos de I+D+i

3.192

Proyectos de normas

14

Convenios de armonización normativa con países *Latam*vigentes

17

Convenios vigentes con AA.PP. para impulsar la normalización

30

Nuevos órganos técnicos

16

Proyectos de cooperación internacional activos

21

Nuevos miembros

saldó con un excelente nivel de asistencia, congregando a más de un centenar de representantes de los sectores económicos españoles, las Administraciones públicas y de otras entidades relevantes, lo que demuestra el alto interés que despierta la actividad de normalización entre el tejido productivo español. La Asamblea fue clausurada por el subdirector general de Calidad y Seguridad Industrial del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, José Manuel Prieto.

Alfredo Berges, Presidente de UNE, en su primer discurso en Asamblea General tras su nombramiento en la presidencia de la Asociación en 2022, destacó el papel fundamental de los miembros: "Ellos son el auténtico motor y soporte del sistema de normalización español. Con su pertenencia a la Asociación, demuestran un compromiso ejemplar con el progreso económico, la seguridad de los ciudadanos, el cuidado del medioambiente y el mejor uso de la tecnología".

En este sentido, en 2022 se incorporaron 21 nuevos miembros a la base asociativa de UNE, incrementado la cifra total hasta los 532, que representan a la práctica totalidad del tejido productivo

español. Entre estos, se encuentran relevantes asociaciones sectoriales de ámbito nacional, Administraciones públicas, universidades, entidades de reconocido prestigio, empresas y profesionales.

Además, Alfredo Berges subrayó "la

La nueva Junta Directiva, formada por 71 miembros que representan a los sectores económicos españoles y a varias Administraciones públicas, enriquecerá la aportación de UNE a la sociedad

relación de confianza y colaboración mutua que hemos construido con las Administraciones públicas, fundamental para dotar de credibilidad a la actividad que conjuntamente realizamos en el desarrollo de las normas necesarias para el

despliegue de numerosas políticas públicas. Gracias por su apoyo incondicional y, en especial, a aquellas que forman parte de nuestra Junta Directiva".

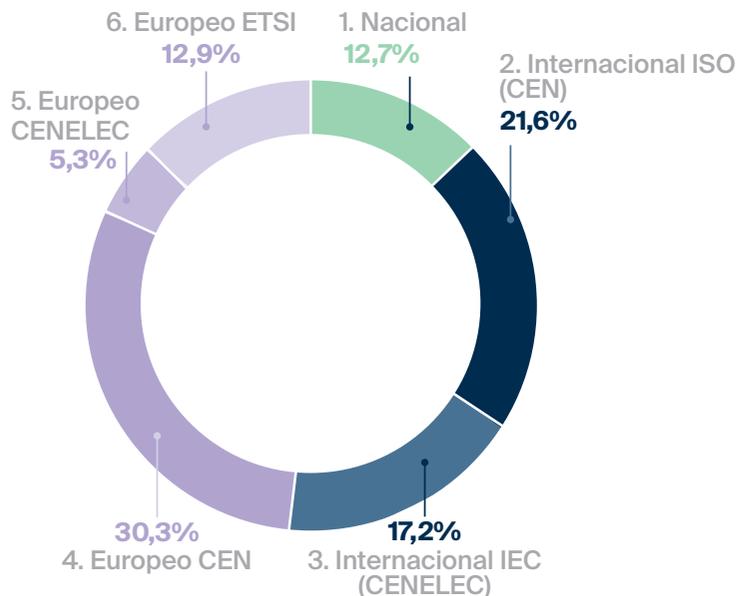
Por su parte, Javier García, Director General de UNE, presentó los principales logros de 2022 y explicó con mayor detalle la contribución que el organismo español de normalización está realizando a los sectores económicos del país.

Influencia internacional

En su intervención, Javier García subrayó "la importancia de estar cada vez más involucrados en el desarrollo y liderazgo de las normas europeas e internacionales, dado que los retos de la sociedad y de las empresas son cada vez más de alcance global". En este sentido, puso en valor el intenso trabajo en el ámbito internacional que UNE viene desarrollando en los últimos años, en beneficio de la competitividad y los intereses de los sectores productivos españoles.

Como resultado de esta actividad, en 2022 la normalización española aumentó su influencia y reputación a nivel mundial, al pasar de 140 a 149 el número de responsabilidades de expertos españoles en

+87% normas UNE, internacionales o europeas



1. Nacional12,7%

Internacional

2. ISO (CEN).....21,6%

3. IEC (CENELEC).....17,2%

Europeo

4. CEN30,3%

5. CENELEC5,3%

6. ETSI12,9%

los órganos técnicos y de gobierno de los organismos internacionales y europeos de normalización. Entre ellas, la vicepresidencia de ISO, que ocupa el director general de UNE, Javier García.

Además, UNE se incorporó en 2022 al Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI) como miembro de pleno derecho para apoyar la transformación digital del tejido empresarial español y se convirtió en miembro permanente de los Consejos de Administración del Comité Europeo de Normalización (CEN) y el Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (CENELEC).

La dimensión global de la normalización también queda patente por el hecho de que el 87,3 % del catálogo de normas UNE tiene un origen internacional o europeo, lo que facilita las exportaciones y el acceso a los mercados internacionales de las empresas españolas.

Beneficios económicos

Javier García también incidió en la contribución de la normalización a la economía española: "las normas son herramientas estratégicas para el crecimiento". De

hecho, las normas tienen beneficios económicos: suponen el 1 % del PIB español y de otros países europeos, según varios estudios. Además, representan hasta el 5 % de los ingresos por ventas de las empresas que las aplican, según un estudio de ISO. El Informe *Normas UNE para la recuperación económica* incide en este rol clave.

UNE renovó su marca con el objetivo de acercar la normalización a la sociedad. Para darla a conocer se elaboró el vídeo institucional *UNE. Progreso Compartido*

Estrategia UNE 2025

2022 fue el primer año de implantación de la Estrategia UNE 2025, saldándose con unos resultados positivos. Esta tiene como objetivo prioritario ayudar a la sociedad y a los sectores económicos

españoles a superar con éxito sus grandes desafíos a través de las normas, en ámbitos como la doble transición ecológica y digital, haciendo de España un país más resiliente o acelerando el acceso al mercado de los resultados de los proyectos de innovación, entre otros.

Así, en 2022 se desarrollaron normas, informes y proyectos que aportan soluciones a los retos medioambientales, sociales y de gobernanza de las organizaciones (criterios ESG). Por ejemplo, el estándar UNE-ISO con las directrices para las emisiones netas cero, el informe *Buen Gobierno de las Organizaciones*, la reactivación del Comité UNE de igualdad de género y la publicación de la Norma UNE-ISO 37000 *Orientación para la Gobernanza de las organizaciones*.

Renovación de la Marca UNE

Otro de los hitos del año pasado fue la renovación de la marca UNE, que se materializó en una nueva identidad inspirada en el espacio de diálogo y colaboración que facilita la normalización y en su papel global. Con ella se busca acercar la normalización a la sociedad haciendo visibles los beneficios que aporta no sólo

Las normas UNE ayudan a las organizaciones a conseguir los 17 ODS de Naciones Unidas



al tejido empresarial e industrial español y a los miembros UNE, sino también a los ciudadanos en su día a día. Para darla a conocer se elaboró el vídeo institucional UNE. Progreso Compartido.

Además, la Entidad definió su propósito: contribuir al progreso compartido de la sociedad y a la creación de un mundo más seguro, sostenible y competitivo, a

El organismo español de normalización contribuye al progreso compartido de la sociedad y a la creación de un mundo más seguro, competitivo y sostenible

través del desarrollo de normas técnicas o estándares.

Nueva Junta Directiva

En diciembre de 2022, se renovaron todos los Órganos de Gobierno de UNE, entre ellos la Junta Directiva, quedando formada por 71 miembros que representan a los sectores económicos españoles y a varias Administraciones públicas, en el modelo de éxito de colaboración público-privada basado en el diálogo y el consenso que supone UNE.

La nueva Junta Directiva enriquecerá la aportación de UNE a la sociedad gracias a la gran diversidad de sus miembros en cuanto a sector de procedencia, perfil



Javier García
Director General
UNE

Un año clave para el futuro de la normalización

2022 ha sido un año clave en el que hemos asentado las bases para construir el futuro de la normalización española. La Estrategia de UNE 2025 se ha visto respaldada por la publicación de la Estrategia Europea de Normalización por parte de la Comisión. Sin duda, un apoyo político de primer orden que sitúa a las normas técnicas como herramientas indispensables para impulsar y fortalecer un mercado único de la Unión Europea resiliente, ecológico y digital.

Este respaldo se ha visto reforzado en el ámbito nacional, con numerosas colaboraciones con las Administraciones públicas; cerramos el año con 17 convenios vigentes con Ministerios y otras Administraciones; entre ellos, con el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

2022 también ha evidenciado **cómo la normalización española** ha incrementado su influencia y reputación a nivel mundial en beneficio de la competitividad del tejido productivo español: hemos incrementado de 140 a 149 el número de responsabilidades de nuestros expertos en los organismos internacionales y europeos de normalización.

Todo ello es un reflejo de cómo la normalización es un instrumento estratégico para generar crecimiento económico y dar respuesta eficaz a los grandes retos a los que se enfrentan nuestra sociedad y nuestros sectores económicos.

No quisiera concluir sin expresar mi agradecimiento a nuestros miembros y a las Administraciones públicas por su compromiso y su confianza en UNE. Su apoyo ha sido indispensable para hacer que 2022 sea un año clave para la normalización.



UNE publicó su segundo Informe anual de vigilancia de mercado para fortalecer la colaboración público-privada e impulsar el cumplimiento de las normas y la legislación

profesional, experiencia, género o edad, entre otros factores.

Alfredo Berges, Director General de ANFALUM, fue nombrado nuevo Presidente y Luis Rodulfo, Presidente de CEPCO, fue elegido Vicepresidente.

Tras la Asamblea se celebró un cóctel en el que el Presidente de UNE, Alfredo Berges, agradeció la confianza depositada en la Entidad a empresas, organizaciones empresariales, pymes, universidades, colegios profesionales, centros de investigación y Administraciones públicas.

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

El cóctel estuvo presidido por el subdirector general de Calidad y Seguridad Industrial del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, José Manuel Prieto, que destacó el apoyo y la confianza del Ministerio en UNE y su gestión de la actividad de normalización en España, así como el valor que aportan las normas a la industria española.

UNE cuenta con 17 convenios vigentes con las Administraciones públicas, que impulsan el despliegue de las políticas públicas y el desarrollo de la reglamentación a través de las normas.

En este sentido, hay que destacar que 9.874 normas UNE están citadas en la

legislación nacional (BOE), lo que supone el 14,06% del catálogo español.

Colaboración público-privada

En el marco del modelo de éxito de colaboración público-privada que supone esta Asociación multisectorial, UNE publicó su segundo *Informe Anual 2022 de vigilancia de mercado* para fortalecer esta alianza e impulsar el cumplimiento de las normas técnicas y la legislación.

De esta forma, pretende sensibilizar sobre la comercialización de productos y servicios inseguros, que provocan un perjuicio a la economía y a los consumidores y suponen una competencia desleal.

Otro de los hitos del ejercicio pasado consistió en que la Ley 17/2022 de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación recogió la conexión entre el desarrollo de estándares, la investigación y la innovación, siendo la primera vez que la legislación española reconoce el papel clave de la normalización para el impulso de la investigación y la innovación. Este rol sitúa a UNE en vanguardia europea.



De izquierda a derecha, Alfredo Berges, Presidente de UNE, y José Manuel Prieto, Subdirector General de Calidad y Seguridad Industrial del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

UNE entrega los Premios de Normalización 2023



De izquierda a derecha, Luis Rodulfo, vicepresidente de UNE; Jon Lacunza, responsable de la Oficina de Proyectos Europeos de la Fundación CIDETEC; Lara Sanz, secretaria del Comité UNE de Productos petrolíferos. Combustibles; Raúl Sánchez, de la Universidad Carlos III y vocal del Comité UNE de Identificación digital; Jorge Fernando Fabero, del Comité UNE de Energía solar fotovoltaica; y Alfredo Berges, presidente de UNE.

UNE, entregó los Premios UNE de Normalización 2023 con los que distingue el compromiso y la profesionalidad de los Comités de Normalización y las personas que los conforman. La entrega tuvo lugar durante la celebración de la Asamblea General de la Asociación Española de Normalización.

A través de estos distintivos, el organismo español de normalización pone en valor el trabajo de las más de 6.000 organizaciones y los más de 13.000 expertos que participan activamente en la elaboración de normas técnicas dentro de alguno de los 200 Comités Técnicos de Normalización de UNE. El objetivo de los Comités es contribuir al impulso del tejido empresarial español en términos como resiliencia, sostenibilidad y seguridad, y al progreso de la sociedad.

Los Premios UNE buscan reconocer el esfuerzo de todos los profesionales y comités que, con su trabajo, desarrollan estándares con el objetivo a hacer frente a los grandes desafíos a los que actualmente se enfrenta la sociedad, como aquellos relacionados con la transformación digital o la transición verde, en línea con la Estrategia 2025 de la entidad. Asimismo, sirven para difundir el entorno colaborativo multisectorial que representa UNE, así como para fortalecer el modelo asociativo, como

garantía eficaz de respuesta a las necesidades de las empresas españolas. Los premiados de este año fueron:

- **Premio López Agüí al CTN-UNE más destacado:** CTN UNE 51 SC 3 *Productos petrolíferos. Combustibles*, cuya secretaría es desempeñada por la Asociación Española de Operadores de Productos Petrolíferos (AOP). Lara Sanz, secretaria del Comité, recogió este galardón, que reconoce el impacto positivo de las actividades del CTN-UNE en las organizaciones de su sector, así como su capacidad dinamizadora y profesionalidad en el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el sistema de normalización.
- **Premio UNE a la Presidencia más destacada de CTN-UNE o SC-UNE:** Jorge Fernando Fabero Correas, del CTN UNE 220 *Energía solar fotovoltaica*, por su importante labor a la hora de dinamizar e impulsar este órgano técnico de normalización.
- **Premio UNE a la Vocalía más destacada de CTN-UNE:** Raúl Sánchez Reillo, de la Universidad Carlos III, por su trabajo en el CTN UNE 71 SC 17-37 *Identificación digital*, y su compromiso con la representación en los organismos europeos e internacionales de normalización.

Revisión de normas armonizadas de explosivos de uso civil

El comité europeo CEN/TC 321 *Explosivos de uso civil* está revisando actualmente 58 normas para su posterior armonización. Su trabajo sirve de ejemplo para analizar este proceso, que da respuesta a los mandatos de normalización emitidos por la Comisión Europea.



Steffen Jenkel
UNE

El 30 % de todas las normas europeas se han desarrollado respondiendo a un mandato de normalización emitido por la Comisión Europea. La CE confía en gran medida en el sistema europeo de normalización para la elaboración de

normas que permiten cumplir con los requisitos esenciales de las directivas y regulaciones de la Unión Europea mediante procedimientos estandarizados. En los últimos años, un gran número de normas no se elaboraron de manera satisfactoria para la CE y, por lo tanto, no pudieron armonizarse. El ejemplo del comité europeo CEN/TC 321 *Explosivos de uso civil*, que actualmente está

revisando 58 normas para su posterior armonización, ilustra el proceso actual y sus notables desafíos.

La primera generación de normas del CEN/TC 321 se publicó entre 2002 y 2005 y se armonizó bajo la Directiva 93/15/CEE, que se ha visto reemplazada por la Directiva 2014/28/UE relativa a la armonización de las legislaciones de los Estados miembros en materia de



comercialización y control de explosivos con fines civiles. En 2019 se emitió un nuevo mandato de normalización para establecer la conexión entre las normas del CEN/TC 321 y los requisitos esenciales de seguridad de dicha Directiva, así como para adaptar los contenidos técnicos al estado de la técnica.

Este mandato prevé una división en proyectos de tres, cuatro y cinco años. Casi el 80 % de los proyectos, 46 normas, deberían publicarse en un plazo de tres años. Esto se consideró viable en el momento de establecer el mandato, ya que la revisión, según lo acordado entre los representantes de la CE y el CEN/TC 321, se referiría solo a unos pocos aspectos en su mayor parte editoriales. Para los demás proyectos, el mandato establece puntos específicos que deben ser revisados y que fueron identificados por los comités nacionales en el marco de las revisiones sistemáticas.

Cumplir con los plazos

No obstante, desde la entrada en vigor del Reglamento (UE) 1025/2012 sobre

La CE confía en gran medida en el sistema europeo de normalización para elaborar normas que permitan cumplir con requisitos esenciales de directivas y regulaciones de la UE

la normalización europea, la CE especificó y endureció sus requisitos generales para las normas armonizadas. Para comprender mejor las consecuencias de estos requisitos generales a las normas de explosivos, se solicitó una evaluación por los consultores HAS para dos

normas, a modo de ejemplo, antes de su revisión. Las evaluaciones dejaron claro que es prácticamente imposible cumplir con los plazos previstos porque las normas de explosivos son cinco series de documentos estrechamente relacionados mediante referencias normativas.

Debido a la exigencia de referencias normativas fechadas, solo es posible una revisión paralela de todas las normas. A pesar de este conocimiento, la CE se negó a establecer plazos de cinco años para todos los proyectos, ya que se basó en la posición de que la viabilidad del mandato se confirmó debido a que ni los Estados miembro de la UE ni CEN habían presentado objeciones durante la preparación del mandato.

El desarrollo de normas armonizadas sigue el mismo proceso que cualquier otra norma, independientemente del hecho de que ciertas decisiones estén predeterminadas por la aceptación del mandato. Durante las encuestas, los

Nuevos requisitos de la Comisión Europea y normas revisadas de alta calidad



José A. Sanchidrián
Presidente
CEN/TC 321 *Explosivos de uso civil*

La Directiva 93/15/CEE sobre explosivos para uso civil fue un revulsivo para fomentar el comercio transfronterizo y consecuentemente la competencia en el mercado europeo, que dejó de ser un puzzle de pequeños mercados nacionales, más o menos cautivos, para pasar a ser un mercado continental. La primera generación de normas armonizadas, que elaboró el comité técnico europeo CEN/TC 321, contribuyó a ello decisivamente, al ser el instrumento para asegurar la conformidad con los requisitos esenciales de seguridad de los explosivos, condición para

merecer el marcado CE que les permitía acceder al mercado único.

Estas normas están siendo revisadas, tras la promulgación de una nueva Directiva (2014/28/UE) y bajo mandato de la Comisión Europea de 2019. La revisión está encaminada a convertirlas en documentos que puedan llegar a tener un cierto valor legal. Para ello, la Comisión Europea lleva ahora a cabo una supervisión de carácter casi prejurídico de las normas, lo que está exigiendo cambios muy notables en su redacción y estructura, y que, por cierto, ha dado lugar a una

carga para el CEN/TC 321 y sus grupos de trabajo muy superior a la esperada.

A pesar de ello, esperamos entregar en los próximos meses unos documentos de primera categoría técnica y cumpliendo todos los requisitos que la Comisión Europea impone. Confiamos en que este trabajo – que desarrolla entusiastamente el sector europeo de los explosivos en pleno – contribuya a una mayor seguridad jurídica, si cabe, en el mercado CE, a elevar el prestigio de las certificaciones europeas y por ende de la industria europea de los explosivos en todo el mundo.



comités nacionales votan sobre los borradores y pueden presentar comentarios. Al mismo tiempo, el consultor HAS presenta su evaluación en relación con el borrador de trabajo, el borrador de norma y el borrador final. Los comentarios recibidos se revisan y se procesan en los grupos de trabajo, prestando especial atención a los comentarios del consultor HAS.

Coordinación y comentarios

Para las normas de explosivos hay tres diferentes consultores HAS responsables, pero no hubo coordinación de enfoque entre ellos. Las discrepancias o comentarios contradictorios de los diferentes consultores HAS debían ser identificados y aclarados por el CEN/TC 321. Como no hay comunicación directa entre los consultores HAS y la CE, también se dirigieron al CEN/TC 321 aquellos comentarios que recaían directamente dentro del ámbito de responsabilidad de la CE.

Sin embargo, una gran cantidad de comentarios HAS se referían a otro aspecto. Cuando se desarrolló la primera generación de normas, las reglas para la redacción de textos normativos dejaban más margen, lo que llevó a la publicación

de normas que hoy ya no cumplen con las reglas CEN actuales. La CE exige documentos que contengan especificaciones orientadas al rendimiento de productos y que sean verificables objetivamente, que garanticen una clara separación entre especificaciones normativas e informativas y que aborden claramente los requisitos legales correspondientes. Estas exigencias de la CE se superponen en gran medida con las

El desarrollo de normas armonizadas sigue el mismo proceso que cualquier otra norma, independientemente del hecho de que ciertas decisiones estén predeterminadas por la aceptación del mandato.

reglas CEN actuales. La adaptación de textos normativos antiguos a las reglas actuales resulta también difícil para los expertos y secretarios y suele llevar a

una reorganización de las disposiciones y, a veces, hace aflorar de ambigüedades técnicas en la estructura de los documentos previamente inadvertidas. Y esto conlleva un esfuerzo y un tiempo mayor del previsto para una revisión meramente editorial.

En los grupos de trabajo del CEN/TC 321, no existía un completo entendimiento sobre cómo preparar las normas de manera satisfactoria para la CE hasta después de la Encuesta de CEN. Como ninguno de los documentos recibió una evaluación HAS positiva, se acordó internamente en el CEN/TC 321 que los borradores finales serían sometidos a una revisión final por parte del secretario del CEN/TC 321 en coordinación con el presidente. Dado que esta revisión nuevamente mostró un estado insatisfactorio, los borradores finales se están revisando y finalizando en cuanto a contenido y estructura bajo la dirección del presidente y el secretario del CEN/TC 321 con la contribución imprescindible de los grupos de trabajo. Es un paso en el proceso que no está previsto en los reglamentos CEN, pero necesario para preparar borradores finales de alta calidad.

Según el reglamento CEN, se debe realizar una segunda encuesta CEN en caso de cambios técnicos significativos después de la primera para permitir comentarios sobre los ajustes técnicos realizados y alcanzar una solución de consenso. La revisión de los comentarios HAS en el caso de las normas de explosivos requiere esto para casi todos los documentos, lo que dificulta considerablemente cumplir con los plazos establecidos.

Desafíos

La pretensión de cumplir con los requisitos del mandato y de la CE mediante una revisión de todos los documentos en tres años resultó ser demasiado ambicioso. Es necesario preguntarse en qué condiciones es posible elaborar o revisar normas armonizadas que cumplan con los requisitos de la CE, de CEN y

también de los expertos involucrados. Finalmente, la publicación del conjunto de normas revisadas está programada para septiembre de 2025 como fecha límite. La armonización de la segunda generación de normas del CEN/TC 321 se llevará a cabo mediante su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea.

Los grados de libertad de un proyecto de normalización, en cuanto a contenido y tiempo, se ven considerablemente limitados por los requisitos de un mandato de normalización. La orientación del

desarrollo de normas hacia los requisitos de la CE exige a secretarios y expertos adaptarse a nuevas formas de trabajo diferente a las conocidas. Debe prestarse especial atención a la fase de preparación de un nuevo mandato. Los comités técnicos involucrados deben evaluar tempranamente la viabilidad en términos de tiempo y contenido y planificar detalladamente su implementación. Solo así se podrá garantizar la satisfacción de todos los involucrados en el proceso y de los futuros usuarios de las normas armonizadas.

El desafío de cada proyecto de normalización es desarrollar requisitos para productos y procedimientos que sean altamente relevantes y aplicables en la práctica, sin ser innecesariamente restrictivos, de acuerdo con las reglas de normalización. Además, para el uso de normas armonizadas es fundamental que puedan utilizarse para cumplir con los requisitos esenciales derivados de regulaciones o directivas de la Unión Europea; y tener disponibles las normas lo más rápido posible.

Partes involucradas en el proceso de la normalización armonizada

Comisión Europea. Los mandatos de normalización, así como las regulaciones o directivas de la UE, se desarrollan por la CE en colaboración con los Estados miembros. Durante el desarrollo de nuevas normas armonizadas, los representantes de la CE están disponibles para consultas. La CE controla la elaboración de normas armonizadas mediante llamados consultores HAS (HARmonized Standards) y, después de la publicación de las normas, realiza una revisión final.

Consultores HAS. Son expertos en la disciplina de normalización y son designados para verificar el cumplimiento de los requisitos del mandato de normalización y los requisitos generales de la CE. Su trabajo se organiza y supervisa por una entidad (contratista HAS) encargado por la Comisión Europea.

Organizaciones europeas de normalización. Son responsables de la gestión general del proceso de normalización. No participan directamente en el trabajo de normalización, pero son el punto de contacto principal para la CE. Son CEN, CENELEC y ETSI.

Comités técnicos europeos. Son responsables de la elaboración de normas. Un comité técnico está compuesto



por los comités nacionales, así como por el presidente y el secretario del comité técnico. El trabajo técnico se lleva a cabo en grupos de trabajo formados por expertos de los diferentes grupos de partes interesadas relevantes de varios países europeos.

Comités nacionales. Son comités de normalización de las entidades nacionales de normalización de los países

miembro de las organizaciones europeas de normalización. Envían expertos a los grupos de trabajo europeos y toman las decisiones del comité técnico europeo.

Usuarios. Son la parte de la sociedad interesada en la materia o los productos a los que se dirigen las normas. Es de estos actores de donde sale el grueso de los expertos que forman los comités nacionales.

Estudio de arquitectura

El cálculo y proyecto de las estructuras con Eurocódigos, la gestión de la información en BIM o las directrices para la dirección y gestión de proyectos son algunos de los aspectos que abordan las normas técnicas.

UNE-EN 1991-1-2

Eurocódigos. Acciones en estructuras expuestas al fuego

UNE-EN 1993-1-1

Eurocódigos. Reglas generales y reglas para edificios para el proyecto de estructuras de acero

UNE-EN ISO 52000-1

Marco general y procedimientos para la evaluación global de la eficiencia energética de los edificios

SERIE UNE-EN ISO 19650

Gestión de la información al utilizar BIM

UNE-EN 17412-1 BIM

Conceptos y principios para el nivel de información necesario (LOIN) en BIM

UNE-EN ISO 12006-2

Marco para la clasificación para estructurar la información en BIM

UNE-EN 1990

Eurocódigos. Bases de cálculo de estructuras

UNE-EN ISO 12006-3

Marco para la información orientada a objetos en BIM



UNE-EN 17037

Iluminación natural de los edificios

UNE-EN 12464-1

Iluminación de los lugares de trabajo en interiores

UNE-ISO 21500

Contexto y conceptos para la gestión de proyectos, programas y carteras de proyectos

UNE-ISO 21502

Directrices para la dirección y gestión de proyectos

UNE-EN ISO 3766

Dibujos de construcción. Representación simplificada de las armaduras de hormigón

UNE-EN ISO 4157-1

Sistemas de designación para los dibujos de edificios y partes de los edificios

UNE 23034

Señalización de las vías de evacuación

UNE-EN 81714-2

Símbolos gráficos para documentación técnica, adoptados al uso en ordenadores

UNE-EN 17210

Accesibilidad del entorno construido



Cómo proteger a los consumidores en situaciones vulnerables

La Norma UNE-ISO 22458 ofrece a las organizaciones un planteamiento integral sobre cómo proporcionar un servicio inclusivo, ayudándolas a identificar a los consumidores en situaciones vulnerables y cómo darles soporte. En este artículo se analizan los principales aspectos de este estándar.



Elena Ordozgoiti
Responsable de
Negocio Sector Servicios
UNE

Todas las personas somos consumidores y podemos encontrarnos en una situación de vulnerabilidad en algún momento como consecuencia de nuestras características personales, salud,

aptitudes y habilidades. Además, lo que sucede a nuestro alrededor o el comportamiento de las organizaciones pueden ser la causa que nos lleve a una situación vulnerable, aumentando el riesgo de que experimentemos algún perjuicio. En este marco, la Norma UNE-ISO 22458:2023 establece requisitos y directrices para las organizaciones comprometidas con la prestación de servicios inclusivos

La vulnerabilidad de los consumidores puede ser permanente, temporal o esporádica, a largo o corto plazo. Las necesidades y las aptitudes de un consumidor pueden cambiar con el tiempo, en particular si el consumidor se enfrenta a un cambio inesperado de las circunstancias o a una situación particularmente urgente o compleja. Las políticas y los procesos de una organización pueden reducir o exacerbar esa vulnerabilidad y el riesgo de que

se den perjuicios. La presencia de uno o más factores de riesgo de vulnerabilidad, combinada con malas prácticas por parte de la organización, puede contribuir a la vulnerabilidad del consumidor y conducir a perjuicios.

La Norma UNE-ISO 22458:2023 es la versión en español de la norma internacional que ofrece a las organizaciones un planteamiento integral sobre cómo proporcionar un servicio inclusivo, incluyendo los productos relacionados con ese servicio, ayudándolas a identificar a los consumidores en situaciones vulnerables y cómo darles soporte. Es aplicable tanto para servicios prestados en persona como en red y pueden ser, por ejemplo, la atención sanitaria, el ocio y el entretenimiento, la venta al por menor, la energía, la comunicación, los servicios financieros, los viajes y el turismo, los servicios digitales, las profesiones o el comercio.

Compromiso con las personas en situaciones vulnerables

Las organizaciones que deseen demostrar su compromiso hacia sus clientes y en especial hacia las personas que pudieran encontrarse en situación de vulnerabilidad tienen en la Norma UNE-ISO 22458 un método integral. La norma propone un enfoque proactivo para comprender y anticiparse a las necesidades de sus clientes, ya que la vulnerabilidad no es siempre evidente y las personas tienden a no identificarse a sí mismas como vulnerables. Y después, para satisfacer las necesidades de esos consumidores, la estrategia es diseñar y prestar servicios inclusivos que eviten o minimicen el perjuicio, en vez de responder de manera retrospectiva a los problemas de los consumidores después de que estos hayan ocurrido.

Estas organizaciones estarán mejor capacitadas para atender un rango diverso de necesidades, haciendo más fácil para los consumidores acceder a los servicios y a la información, tomar buenas decisiones y alcanzar resultados positivos. Este enfoque ofrece una serie de beneficios

Beneficios de la Norma UNE-ISO 22458



Contar con una base ampliada de clientes, haciendo los servicios flexibles y accesibles para un mayor número de individuos



Minimizar el riesgo de perjuicio, reducir problemas y quejas, y costes derivados de su gestión



La capacidad de demostrar un comportamiento ético y socialmente responsable



Cumplir con las obligaciones legales correspondientes, lo que aumenta la reputación de la organización

potenciales para las organizaciones como son, entre otros:

- Contar con una base ampliada de clientes, haciendo los servicios flexibles y accesibles para un mayor número de individuos, independientemente de su nivel de vulnerabilidad, lo que además conlleva una mayor fidelización.
- Minimizar el riesgo de perjuicio como resultado de operar de manera eficaz y hacer las cosas bien a la primera y, en consecuencia, reducir los problemas y las quejas y el coste derivado de su gestión.
- La capacidad de demostrar un comportamiento ético y socialmente responsable además de cumplir con las obligaciones legales correspondientes, lo que aumenta la reputación de la organización hacia potenciales socios e inversores, tanto en el propio país como en países terceros.

Conocer e identificar a vulnerabilidad

Con ayuda de la Norma UNE-ISO 22458 el personal de primera línea de la organización estará mejor orientado para conocer e identificar a las personas vulnerables y

sus factores de riesgo, como su edad, salud mental, alfabetización u otros. Esta es una fase crucial de todo el proceso, pero las personas no suelen querer exponerse compartiendo su información personal por lo que el personal de primera línea requiere formación especializada.

Los consumidores en situaciones vulnerables pueden encontrar difícil obtener, asimilar o retener información; elegir los servicios más adecuados para ellos; cambiar de proveedores o de tarifas; o comprender sus derechos, por citar algunos ejemplos. Todo ello puede llevar a pérdidas financieras, no llegar a acceder a los servicios que les corresponden o por los que han pagado, experimentar estrés, inconveniencias, explotación u otro perjuicio.

La norma pone una atención especial a los considerados servicios esenciales que son aquellos vitales para la salud y el bienestar del consumidor, donde el riesgo de perjuicio es particularmente alto si los consumidores no pueden acceder a él. El carácter de servicio esencial variará dependiendo del área geográfica, de las circunstancias y de las necesidades de la comunidad.

Los siguientes son servicios esenciales típicos: la electricidad, el agua, la atención sanitaria y las comunicaciones. Al implementar esta la Norma UNE-ISO 22458 una organización debería considerar si alguno de los servicios que proporciona al consumidor es esencial y si la interrupción en la provisión del servicio podría causar perjuicio para consumidores en situaciones vulnerables.

Diseño inclusivo

El diseño de servicios justos e inclusivos es un proceso constante que requiere un enfoque flexible y holístico y la Norma UNE-ISO 22458 aporta orientación en este sentido. El servicio debería ser accesible y utilizable para el mayor número de consumidores posible y se debería

implicar a los propios consumidores en el diseño del servicio.

Otro aspecto que hay que tener en cuenta durante el diseño es proteger a los consumidores en situaciones vulnerables proporcionándoles herramientas que les permitan controlar su propio acceso a los servicios (por ejemplo, juego, crédito) que tienen potencial para causarles perjuicio.

El servicio no debería penalizar de manera injusta a los consumidores en situaciones vulnerables, por ejemplo, imponiendo sanciones financieras, costes más altos o restringiendo la capacidad de cambio. Tampoco debería minimizar los riesgos de las acciones u omisiones de la organización, creando o exacerbando el perjuicio a los consumidores en situaciones vulnerables;



La Norma UNE-ISO 22458 contribuye al cumplimiento del siguiente Objetivo de Desarrollo Sostenible de la ONU:



En algunos casos puede ser justo y razonable que un prestador de servicios inclusivos diseñe el servicio limitando el acceso a individuos fuera del público objetivo de la organización, cuando el objetivo principal sea proteger a los consumidores y evitar perjuicios. Por ejemplo, evitando que los niños accedan a páginas web de juego en línea.

Modelo de seguimiento, evaluación y mejora

Dado que con el desarrollo tecnológico las formas de vivir y consumir, así como las de prestar los servicios, están en continuo cambio, la vulnerabilidad y los riesgos de los consumidores ante la percepción del servicio también cambian. Por ello, la implementación del modelo de trabajo propuesto en la Norma UNE-ISO 22458 no puede estancarse. Resulta necesario mantenerlo vivo con acciones de seguimiento, evaluación y mejora. La organización debe establecer sistemas que le permitan recoger información sobre la satisfacción de los clientes y la retroalimentación de los empleados, evaluar dicha información y esforzarse por mejorar de manera continua, adaptándose continuamente a la realidad del momento.

La tecnología también puede ayudar a hacer seguimiento de la información recogida y tenerla presente en futuras interacciones con el cliente.

UNE

Normalización
Española



Cooperación internacional

Abriendo nuevos
horizontes para la
industria española

UNE es el organismo de
normalización español en:



Hace mucho tiempo que hablas.

¿Pero hace cuánto no dialogas?



Somos una organización global de beneficio para la comunidad cuya misión es crear normas para contribuir a la construcción de un mundo más seguro, sostenible y competitivo.

Creamos espacios de colaboración neutrales e inspiradores en los que compartir conocimiento para desarrollar, a través del diálogo y el consenso, normas que sirvan a los intereses de toda la sociedad y que movilicen a los que apuestan decididamente por la excelencia empresarial y la conciencia social.