



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2012

ITVASA



# Informe de Progreso Pacto Mundial



Oviedo, 26 de Octubre de 2013

Afrontamos la preparación del Informe de progreso 2012 con la sensación de estar contribuyendo a la creación de ese nuevo escenario social que todos deberíamos demandar. La transparencia, la ética, el compromiso, la solidaridad y la eficiencia son aspectos del día a día de las empresas que no pueden verse relegados en ningún momento.

Las personas que formamos ITVASA estamos orientados hacia el desarrollo de estrategias socialmente responsables. A veces podemos ir más rápido, y a veces las distintas coyunturas nos obligan a ralentizar el paso. Los principios sobre la que se cimenta nuestra política de empresa son claros y no tienen fisuras. Los valores que rigen nuestra actitud, nuestra convivencia, y la forma de entender la prestación del servicio público no sufren cuestionamientos.

Los Principios que fomenta el Pacto Mundial de Naciones Unidas son fácilmente identificables dentro de nuestros procesos, y el alineamiento con esa forma de ver la sociedad está plenamente asentado dentro de la empresa.

Ser socialmente responsable no es algo voluntario, es una obligación, además de una fórmula que garantiza el éxito y la sostenibilidad de nuestra organización.

Las personas de ITVASA consideramos muy importante ser ambiciosos en cuanto a los resultados obtenidos en todos los ámbitos de nuestra interrelación social. Lecturas obsoletas de la forma de medir los resultados de una organización, han dado paso, a visiones más plurales y comprometidas que consiguen una gestión más integral y con una visión más avanzada y eficiente.

Cabe destacar dentro de las iniciativas desarrolladas en el año 2012, las siguientes:

- Rotación de todos los mandos intermedios de la organización con el fin de conocer el funcionamiento de los distintos centros de trabajo, y poder poner en común nuestros puntos fuertes y áreas de mejora.
- Realización de una amplia encuesta de clima laboral para conocer de primera mano la situación, preocupaciones y expectativas de las personas de ITVASA.
- Consolidación y ampliación de nuestro proyecto de seguridad vial “ Conduciré CONciencia”
- Puesta en marcha de una plataforma propia de formación online.
- Colaboración con distintos proyectos sociales y humanitarios.



## Informe de Progreso Pacto Mundial



Desde ITVASA, vamos a seguir apostando por sumar cada año nuevos proyectos y nuevas iniciativas, que enriquezcan nuestra labor y favorezcan el devenir de nuestro entorno social.

En este sentido, vamos a seguir apostando por el fortalecimiento de nuestro servicio público de inspección técnica de vehículos, a la vez que vamos a potenciar las sinergias con nuestros grupos de interés para conseguir un efecto multiplicador de nuestros resultados.

Las condiciones laborales de nuestras personas, nuestros métodos de generación del servicio y los impactos que ocasionamos en nuestro entorno, están y estarán en nuestro punto de mira. La evolución de nuestros procesos hacia métodos de actuación medioambientalmente más sostenibles es un referente para nosotros, como así lo demuestra, el amplio estudio energético que estamos desarrollando y que desembocará en el correspondiente plan de acción.

Para una organización avanzada, disponer de una visión global de nuestros impactos es fundamental, para ello, seguiremos ampliando y mejorando nuestros métodos de recogida de opinión, y así seguir desarrollando nuestra capacidad de alinear nuestras estrategias a las expectativas de nuestras partes interesadas.

Desde ITVASA, confirmamos nuestra visión orientada a los planteamientos y requisitos de los Principios del Pacto Mundial, y manifestamos nuestro compromiso a seguir apostando por fortalecer con nuestra labor responsable, esa sociedad que tenemos la obligación de construir.

**Francisco Javier Varela Rodríguez**

GERENTE



## Informe de Progreso Pacto Mundial

### Información general

Nombre de la entidad: ITVASA

Dirección: C/ General Elorza, 34 1ºA

Dirección web: [www.itvasa.es](http://www.itvasa.es)

Alto cargo: CEO Francisco Javier Varela Rodriguez

Fecha de adhesión: 30-04-2007

Número de empleados: 192

Sector: Automoción y material de automóviles

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios: Inspección Técnica de Vehículos

Ventas / Ingresos (miles de euros): 9.818.484

Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno (miles de euros): 0

Desglose de Grupos de Interés: Clientes Empleados

Desglose de otros Grupos de Interés: Sociedad y Accionistas.

**Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** La características de la misión de ITVASA hace que nuestros clientes y las personas que desarrollan el servicio son los pilares clave de la organización.

La sociedad en su conjunto, como parte interesada de la correcta prestación del servicio de Inspección Técnica de Vehículos, es otro grupo de interés a destacar.

Por último lugar, pero no menos importante, nuestros accionistas, en este caso la Administración autonómica, que vela por el adecuado funcionamiento del servicio buscando criterios de eficiencia calidad y coste.

La designación de nuestros grupos de interés ha sido realizado atendiendo a las distintas puestas en común desarrolladas en el despliegue de nuestras estrategias de gestión y responsabilidad social (Grupos de trabajo, Comité de Dirección, Comité de Responsabilidad Social).

**Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos:** España

**Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen:** España

**¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** Las diversos asuntos contenidos en este Informe han sido definidos por los responsables de las áreas vinculadas al mismo, tratando de destacar aquellos asuntos que por su



## Informe de Progreso Pacto Mundial

repercusión o esfuerzo hayan sido un objetivo destacado en la organización. También se han tratado de reflejar aquellas acciones que puedan servir de modelo para otras organizaciones, al entender que, los Informes de progreso son una puesta en común que nos ayudan a construir el futuro apoyándonos mutuamente.

**Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** Web corporativa, correo electrónico a las personas de ITVASA, Intranet y web del Pacto Mundial.

**Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:** No

**Fecha de la memoria anterior más reciente:** 2011

**Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:** 2012

**Ciclo de presentación del Informe de Progreso:** Anual

### **Estrategia y gobierno**

**Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:** ITVASA incorpora las sugerencias de sus grupos de interés a través de distintos canales. Las encuestas a clientes, realizadas de forma bianual por la Universidad de Oviedo, así como las encuestas de clima laboral interno y condiciones psicosociales contribuyen a encauzar nuestras acciones de mejora a implantar. Nuestro procedimiento de gestión de quejas y reclamaciones y el registro de las reclamaciones verbales son otros dos elementos de recogida de información muy interesante para la planificación de nuestra línea de trabajo. A nivel interno se dispone de un programa de gestión de sugerencias que permite un adecuado seguimiento de todas las propuestas.

**Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:** La Junta Directiva, o Comité de Dirección en nuestro caso, está formado por el Gerente, el Director Técnico, los/as Directores/as de estación y los/as Responsables de Formación, Personas, Informática, Responsabilidad Social, Medio Ambiente, Seguridad y Salud y Comunicación. La implantación de los Diez principios del Pacto Mundial son supervisados desde el Comité de Responsabilidad Social. Este Comité está presidido por el Gerente, como máximo ejecutivo de la empresa.

**Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores:** Itvasa dispone de diversos indicadores de medición de su Responsabilidad Social. Como ejemplo citamos los siguientes: Horas de formación por persona, nº de sugerencias, gastos en consumos energéticos, reclamaciones, resultados de encuestas, datos de repercusión social de sus acciones de sensibilización en materia de Seguridad Vial.

### **Objetivos y temáticas de Naciones Unidas**

**Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):** (Sí) Las personas de ITVASA somos sensibles a



## Informe de Progreso Pacto Mundial

participar en distintos proyectos sociales y humanitarios. Se realizan de forma habitual colaboraciones económicas en caso de desastres humanitarios y se apoyan iniciativas concretas para impulsar la implantación de los derechos fundamentales de las personas. Nuestro canal de comunicación interna facilita de manera constante información sobre proyectos vinculados a la defensa de los derechos humanos. En el ámbito local se apoyan campañas de recogidas de ropa, así como reciclaje y almacenamiento de tapones de plástico para donarlo a una iniciativa solidaria en materia de salud.

### **Más información**

Notas:

Documento adjunto: [OBJETIVOS ITVASA.pdf](#)

Dirección web: [www.itvasa.es](http://www.itvasa.es)

Implantación otros Grupos de Interés: .

Día de publicación del Informe: 06-11-2013

Responsable: Julio Tamés

Tipo de informe: A

## Metodología



### DIAGNÓSTICO

Los indicadores de diagnóstico permiten realizar un análisis de los grupos de interés acerca de la empresa y el análisis de los riesgos que corre en los temas relacionados con los 10 Principios. De esta forma se permiten conocer qué políticas, acciones y seguimiento debe hacerse por cada Principio y qué objetivos debe marcarse.

---



### POLÍTICAS

Documentos formales plasmados por escrito que definen los valores, herramientas y mecanismos de prevención y control de los riesgos detectados en el diagnóstico. De esta forma se regula la comunicación y las relaciones entre la empresa y sus grupos de interés.

---



### ACCIONES

Una vez formalizadas las políticas necesarias, las acciones nos servirán para instrumentalizarlas. Las acciones ayudarán a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

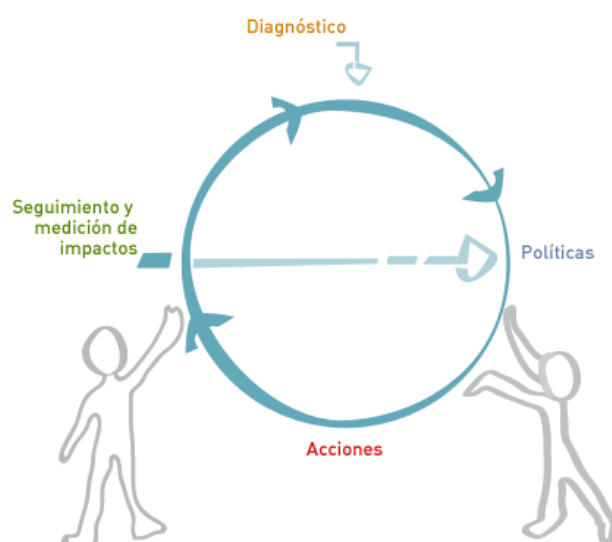
---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporciona las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

---







# Informe de Progreso Pacto Mundial



## Principio 1

*Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C1I1)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

**Respuesta:** En ITVASA, con nuestro trabajo contribuimos para que las personas puedan disfrutar del derecho fundamental a la seguridad vial como conductores/as y peatones, así como contribuir a la protección del medioambiente. La inspección técnica de los vehículos es el eje de nuestra actividad y sobre el que se construye una empresa comprometida, responsable e innovadora.

ITVASA quiere ser útil a sus clientes a la hora de cumplir con un requisito legal, procurando un servicio eficiente e imparcial y al menor coste posible para los ciudadanos. En ITVASA somos conscientes de la necesidad de establecer un seguimiento del tratamiento de los derechos humanos en nuestra actividad. Estamos siendo capaces de desarrollar acciones orientadas al desarrollo personal y profesional, apostando por la formación, fomentando el desarrollo del talento de las personas con el estímulo de la creatividad y la participación.

La seguridad laboral y la colaboración de las personas en la elaboración y puesta en marcha de procesos y proyectos son dos aspectos muy tenidos en cuenta en nuestro concepto de modelo de empresa.

Contamos con una Guía para las Personas de ITVASA en versión digital, y ubicada en nuestra intranet, donde están definidas la misión, visión, principios y valores de nuestra empresa, así como su gestión y organización. Asimismo, la propia organización ha creado un Manual de Buenas Prácticas por el que se regula y describe nuestro trato con clientes y compañeros. Desde ITVASA creemos que las personas tienen derecho a una seguridad para su futuro, por ello defendemos la creación de empleo estable y trabajamos por mejorar el bienestar de las personas que participan e integran nuestra organización.

Nuestras acciones están orientadas a un comportamiento social responsable, sin despilfarrar recursos, pero teniendo siempre en primer lugar la seguridad y salud de las personas e intentando minimizar nuestro impacto medioambiental.

Para lograr todos estos objetivos colaboramos activamente con nuestros proveedores, indicándoles nuestras mejores prácticas y asimilando su buen hacer.





## Informe de Progreso Pacto Mundial

En ITVASA nos orientamos hacia la valoración y aprecio de nuestros clientes, el prestigio en nuestro ámbito y la realización profesional y desarrollo personal de las personas que forman la empresa.

Dentro de las actuaciones que ha realizado ITVASA en este último ejercicio se quiere destacar aquellas que contribuyen a la mejora de la seguridad vial. Nos estamos refiriendo a la labor de patrocinio y producción de la segunda edición del programa de TV "Cruzando en verde", las distintas colaboraciones con la Asociación española de accidentología vial y la Carta europea de la Seguridad Vial y la revisión de la señalización en nuestras instalaciones especialmente para favorecer ambientes amables y seguros.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** Existen distintos canales de recepción de información que nos permiten hacer un completo diagnóstico de la situación de los derechos humanos en la empresa. (Reuniones, registros de quejas y sugerencias, seguimientos de procesos, encuestas).

Es importante que la difusión de los principios que suscribimos deba extenderse no sólo a nuestras personas y clientes mediante la colocación de información en diversos soportes (paneles/carteles informativos en los centros de trabajo, página web, intranet, campañas puntuales), sino que además su cumplimiento debe ser un requisito para todos nuestros proveedores.

El establecimiento de objetivos integrados en la reunión del Comité de Dirección: medioambientales, de calidad, de prevención de riesgos, de diseño y de formación, garantiza el apoyo, la difusión y los recursos necesarios para su consecución y la implicación de todos/as en su logro.



### POLÍTICAS:

¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito y aprobada por la Dirección General, los valores y normas de su empresa? (P1C2I1)

**Respuesta:** Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** La misión, visión y valores, se definieron en un grupo de trabajo integrado por personas de distintas áreas. Este equipo, dirigido por el Gerente, tras debatir los aspectos más relevantes del servicio y de la empresa, y teniendo en cuenta al sector al que pertenece, elabora una propuesta que se presenta para su revisión y aprobación por el Comité de Dirección. Anualmente se revisa su formulación, y en su caso, se plantean los cambios que se consideren adecuados.

Como consecuencia de lo anterior, el Gerente de ITVASA tiene suscrita una declaración pública definiendo la política de la empresa y recogiendo todos nuestros enfoques estratégicos. En ella declara el respeto a los derechos fundamentales de las personas.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Nuestra organización se basa en un Sistema de Gestión Integrado: calidad, medioambiente, prevención de riesgos laborales, e innovación. Cuenta además con procesos descritos de comunicación interna, de promoción y de actuación ante el acoso sexual.

ITVASA coordina su RSE a través de un Comité, reglamentado, que planifica, desarrolla y revisa las acciones emprendidas en esta materia.

En todas las estaciones de inspección existe una declaración pública de nuestra política integrada, y valores, así como en nuestra página web y en el canal interno de TV "Canal ITVASA", que emite una programación diseñada por la propia empresa, que busca además de informar puntualmente sobre la situación en la estación, hacer llegar a los clientes que acuden a los distintos centros, nuestros principios.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** La imagen que ITVASA quiere dar de honestidad, independencia, credibilidad, fiabilidad y prestigio se sustenta en el conocimiento y la aplicación de nuestros valores y principios; la evaluación periódica tanto de los resultados de inspección como de la aplicación del Manual de Buenas Prácticas es la garantía de que las personas de ITVASA comprendemos y asumimos estos valores que nos integran y diferencian.

Así mismo permanecemos atentos a nuestro entorno, a los cambios y mejoras y de esta forma aprendiendo e innovando de manera continua.

[Descargar el documento adjunto](#)



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P1C3I1)

**Respuesta:** Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

**Respuesta:** En ITVASA nos basamos en el comportamiento responsable: respeto al medioambiente, facilitando y acercando el servicio al cliente, realizando nuestra actividad con rigor e independencia, apoyando el desarrollo de las personas de ITVASA, estableciendo una política de no discriminación, de igualdad de oportunidades y de transparencia en nuestros procesos, con un cumplimiento escrupuloso de la legalidad que afecta a las personas tanto en su relación laboral como en nuestra actuación profesional.

Es por ello, que el respeto a los derechos humanos es requerimiento básico en nuestras actuaciones.

ITVASA ha mejorado durante el año 2012 nuestro servicio con el desarrollo del proyecto de servicio de ITV



## Informe de Progreso Pacto Mundial

asistida. Este nuevo procedimiento permite tanto a clientes como a personas de ITVASA realizar la tarea con la máxima seguridad y comodidad. Estas acciones van encaminadas a conseguir un trato igualitario para todas las personas independientemente de sus circunstancias personales.

Los resultados de las distintas encuestas de satisfacción nos confirman que la dirección es correcta y nos indica las expectativas a satisfacer en el futuro.

Las personas de ITVASA han participado en diversas actividades de estímulo de las buenas prácticas en las organizaciones (charlas, publicaciones).

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** Se continuará impulsando la formación en nuestro personal con la intención de facilitar el desarrollo personal y profesional.

Se establece como objetivo la superación del 70% en el índice de satisfacción de la formación externa y el 80% para la formación interna. El diseño de nuevas herramientas formativas on line va a permitir ampliar la formación facilitada así como evitar múltiples desplazamientos de personas.

La mejora de las condiciones de seguridad de las personas de ITVASA se va a desarrollar a través del estudio de Movilidad, pospuesto a 2013, y la puesta en marcha de las posibles acciones recomendadas



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos?  
Descríbalos(P1C4I1)

**Respuesta:** Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** Las certificaciones: ISO 9001:2000, ISO14001:2004, OHSAS 18001, UNE 166.002, y sus auditorías periódicas, aseguran el cumplimiento de requisitos referidos a Calidad, Medioambiente, Seguridad y Diseño. La autoevaluación EFQM que ha llevado a la consecución del SELLO 400+ demuestra la apuesta por la mejora continua y el trabajo en equipo. Estas certificaciones aseguran el cumplimiento de una serie de requisitos legales orientados al cumplimiento de parte de los derechos humanos fundamentales. La vigilancia del cumplimiento de nuestra política por parte de la dirección, de los representantes sindicales y del conjunto de personas que formamos ITVASA garantizan el cumplimiento de los requerimientos existentes.

Nuestra importante apuesta por la formación permite el desarrollo de bases sólidas sobre las que la política integrada de ITVASA se asienta.

Como herramientas de seguimiento de la información externa disponemos de las siguientes: Reuniones periódicas con representantes públicos, encuestas a clientes cada dos años, registro y análisis de quejas y



## Informe de Progreso Pacto Mundial

reclamaciones de clientes, reuniones periódicas con representantes del sector, reuniones y alianzas con proveedores.

La recogida de informaciones internas que nos ayudan a hacer un seguimiento de nuestra política de derechos humanos se apoya en reuniones periódicas del Comité de dirección, de la unidad Líder de los centros, del Comité de Responsabilidad Social, del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, del programa SOFI de gestión de sugerencias, de las distintas evaluaciones de la formación y de los procesos de selección y promoción, de la encuesta de Clima Laboral, del estudio ergonómico, de la encuesta psicosocial y, de las reuniones con los representantes de las personas, entre otras fórmulas de comunicación y contraste. La autoevaluación para la revisión del modelo EFQM ha sido desarrollada en este periodo, siendo especialmente significativo el número de personas participantes.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** Establecer nuevos mecanismos de consulta que faciliten la identificación de las expectativas de nuestras partes interesadas. Continuar con el rediseño de nuestra página web: [www.itvasa.es](http://www.itvasa.es), con la inclusión de un apartado de responsabilidad social, así como el desarrollo de un canal de televisión interno "Canal ITVASA", permiten contar con potentes medios de comunicación mediante los cuales hacer llegar a todos/as los ciudadanos de manera inmediata nuestros mensajes y nuestros valores.

Continuar ampliando contenidos en nuestra plataforma de formación on line para que permita a todas las personas acceder a una mayor formación de forma más cómoda.

---

Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad (P1C5I1)

**Respuesta:** 100 %

Indique con qué mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

**Respuesta:** Todas las personas de ITVASA reciben en el momento de su incorporación a la empresa una "Guía para las Personas". Las entrevistas posteriores con la Responsable de Personas, el Coordinador de Formación, y finalmente, el Gerente, sirven de refuerzo para la comprensión de las actitudes esperadas.

Se recibe formación del Manual de Buenas Prácticas, y periódicamente, las personas son evaluadas de acuerdo a este manual donde se explica el comportamiento ético requerido para formar parte de la empresa. En nuestra intranet disponemos de los procedimientos descritos anteriormente, y en todos los centros de trabajo, existe acceso a nuestros Manuales de Gestión Integrada. Hay un buzón de sugerencias a disposición de todas las personas, que además disponen de correo electrónico corporativo y existe un correo específico de comunicación interna donde volcar aquellas consideraciones que se estimen oportunas. También es de conocimiento público la dirección de correo y el teléfono de todos los responsables de



## Informe de Progreso Pacto Mundial

áreas.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** ITVASA mantiene de manera actualizada sus procesos y procedimientos. Ello conlleva una actualización permanente de información que se comunica a todas las personas de manera inmediata. La formación continua y los canales de comunicación desarrollados por ITVASA, permiten el acceso universal a la información necesaria y relevante para garantizar la fiabilidad del resultado de nuestro servicio y para la integración de las personas.

[Descargar el documento adjunto](#)

## Resumen de Implantación:


Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	No tenemos riesgo	Profundizar en la mejora de los mecanismos de recogida de información.
Empleados	No tenemos riesgo	Desplegar una vigilancia permanente sobre la vulneración de derechos humanos.

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Política de Calidad Política RSE Política de Atención al Cliente Código Ético Políticas internas de gestión	Revisión y seguimiento de las estrategias desarrolladas.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Empleados	Código Ético Código de Conducta Políticas internas de gestión Reglamento interno Política RRHH Política RSE	Seguimiento del cumplimiento de los derechos humanos.
-----------	--	---

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Acción social RSE	Mantenimiento de estándares del servicio de alta calidad y coste bajo.
Empleados	RSE Acción social	Establecer rotación por centros de los/as Coordinadores/as de gestores.

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
Clientes	Encuesta Auditorías Buzón de sugerencias Procedimiento de gestión de incidencias Comité de seguimiento y RSE Servicios de atención al cliente	Revisar el método de encuestación para filtrar inexactitudes.
Empleados	Comisión interna de control o Comité Ético Encuesta Auditorías Canales de comunicación Protocolos de prevención de acoso y PRL Dirección RRHH Procedimiento de gestión de incidencias	Comunicación de la evaluación del Manual de Buenas Prácticas.





## Principio 2

*Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C211)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

**Respuesta:** La valoración y selección de nuestros proveedores está sujeta al cumplimiento por su parte de todos los requerimientos legales y comportamientos éticos que apoya ITVASA. Los responsables de compras tienen acceso desde el "portal ITVASA" a la lista de proveedores, censados tanto por servicio-producto como por nombre. La evidencia de cualquier acción que vaya en contra de una actitud adecuada, pone en marcha un mecanismo de seguimiento y evaluación que puede llegar a derivar en la baja del proveedor afectado. No están detectados factores de riesgo en nuestra cadena de suministro. En ITVASA realizamos las compras más significativas a una central de compras del Estado para realizar una óptima gestión de nuestros recursos económicos. Disponemos de diversas herramientas de control de gasto, especialmente el realizado por parte del Tribunal de cuentas del Principado de Asturias, con lo que la transparencia y la responsabilidad están garantizadas. En nuestra web disponemos de una pestaña destinada a "Licitaciones" para facilitar la libertad de concurrencia a cubrir nuestras necesidades de obra, suministro o servicio. La Ley de Contratos del Sector público es nuestra normativa base de referencia para establecer unos procesos transparentes y con todas las garantías para las partes implicadas.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** El desarrollo mediante una aplicación informática (SOFI) del sistema de gestión administrativo, permite el acceso de todas las personas autorizadas a los proveedores homologados por la empresa. Nuestro objetivo pasa por seguir incluyendo criterios socialmente responsables en la selección de nuestros proveedores.



## Informe de Progreso Pacto Mundial



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de compras por escrito o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS? (P2C2I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** En ITVASA estamos certificados con la Norma ISO 9001:2000. En esta Norma se incluye un procedimiento de compras PG-02/IN donde se describe el proceso de la compra. La certificación ISO 9001:2000 incluye herramientas de seguimiento y control para nuestros proveedores, y nos permite vigilar el cumplimiento de todos los requerimientos legales. La valoración de proveedores realizada periódicamente nos permite registrar todas aquellas incidencias relacionadas con el producto o servicio prestado, y que puedan ser susceptibles de conductas negligentes o falta de ética. La colaboración con proveedores nos permite diseñar instalaciones, equipos y procesos que mejoran nuestros resultados y nos convierten en referentes para el sector. ITVASA cumple escrupulosamente la Ley 15/2010 sobre medidas de lucha contra la morosidad así como la Ley de contratos del sector público (RD 3/2011), habiendo fomentado la formación en esta materia a su personal.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** Potenciamos la selección de proveedores entre aquellos que presenten especial atención en aspectos tales como certificaciones, política de no discriminación, fomento de la integración, seguridad laboral, etc. Seleccionamos nuestros colaboradores teniendo en cuenta no solo la utilidad para alcanzar nuestros objetivos sino también el prestigio conocido y el compromiso con los valores que nosotros defendemos y buscamos difundir entre aquellos que se relacionan con nosotros. El cumplimiento estricto de la Ley de contratos del sector público, además de una obligación, es un referente para ITVASA en su defensa de la transparencia y la buena gestión de compras.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P2C3I1)

Respuesta: Si



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

**Respuesta:** Nuestros procedimientos de compras y selección de proveedores favorecen la inexistencia de prácticas no adecuadas en nuestros proveedores.

Entre las acciones realizadas se incluye la revisión de la valoración de los proveedores. Este seguimiento, liderado por el Departamento de Administración, se apoya en la herramienta informática denominada SOFI, para poder hacer ágil el proceso, y a la vez, dar máxima transparencia para conocer los resultados de las evaluaciones. Como fuente de información principal se tienen en cuenta todas las no conformidades o incumplimientos sucedidos durante el periodo evaluado.

Existen diversos medios para poner de manifiesto la existencia de indicios acerca de ilegalidades en materia de derechos humanos. La dirección es especialmente vigilante en este tema al considerarlo principio básico del desarrollo de la empresa y del cumplimiento de sus valores éticos y morales.

ITVASA ha realizado recientemente la revisión y adaptación de su procedimiento de compras, y apuesta de forma decidida por la canalización de sus adquisiciones a través de la central de compras del estado.

Se publican en nuestra web los contratos menores superiores a 5.000 euros para facilitar la transparencia en la contratación de proveedores.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** Debemos seguir desarrollando la inclusión de aspectos de responsabilidad social en la valoración de proveedores y en la adjudicación de contratos: certificaciones, número de discapacitados en la plantilla, acciones de RSE en la empresa, política de protección del medioambiente y minimización de impacto ambiental, siniestrabilidad, estabilidad del empleo, condiciones laborales, solvencia.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (ejemplo: SA 8000, ISO 9001)(P2C4I1)

**Respuesta:** 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

**Respuesta:** No se dispone del porcentaje exacto de proveedores certificados. En estos momentos, no es requisito imprescindible disponer de alguna certificación para obtener la acreditación como proveedor ITVASA, pero si es tenido en cuenta a la hora de establecer la valoración de la solvencia técnica.

A pesar del actual contexto económico es importante contribuir a la implicación de más organizaciones en el cumplimiento de diversos estándares de aseguramiento de la calidad y la sostenibilidad.

La difícil situación económica actual complica el aumento de certificaciones, aunque también hay que tener



## Informe de Progreso Pacto Mundial

en cuenta que la apuesta por la calidad es la mejor manera de salir de esta situación.

Hay casos concretos en las que las priorizaciones razonables de gasto hacen que puedan posponerse decisiones orientadas al aseguramiento de la calidad.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** Nuestro objetivo está basado en seguir desarrollando y compartiendo estrategias con nuestros proveedores en pro del beneficio mutuo.

Los proveedores son nuestros colaboradores, pero a la vez también son nuestros embajadores de imagen. Forman parte importante de nuestro desarrollo y no sólo se les exige unas condiciones adecuadas de calidad y precio, sino que estos resultados ofrecidos sean como consecuencia de unos procesos socialmente responsables.

Nuestro objetivo pasa por seguir incrementando el número de proveedores certificados, gracias a una labor de sensibilización en la materia.

### Resumen de Implantación:


Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	Contratar proveedores de servicio que incumplan los Derechos Humanos Realizar compras cuya cadena de suministro incumpla los Derechos Humanos	Realizar seguimiento de proveedores.

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Proveedores	Sistemas de clasificación de proveedores Procedimiento de compras Manual de Calidad Convenios con proveedores Código Ético comercial Sistemas de gestión de proveedores (Política de Compras, Políticas de Calidad)	Incrementar volumen de compras centralizadas.
-------------	--	---

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	RSE	Pago a proveedores en menos de 30 días desde fecha factura.



## Informe de Progreso Pacto Mundial



### Principio 3

*Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C111)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

**Respuesta:** ITVASA cumple escrupulosamente con la reglamentación laboral en materia de libertad de afiliación y negociación colectiva. La representación de los trabajadores se hace a través de los delegados de personal, democráticamente elegidos, disponiendo en estos momentos de representantes afiliados a diversas organizaciones sindicales que realizan acciones de seguimiento en nuestro entorno social más próximo. Las condiciones laborales vienen reguladas por el Convenio Regional de Talleres de Automoción y/o afines vigente y existe negociación colectiva anual entre la dirección de la empresa y los representantes del personal de ITVASA.

Como muestra del adecuado marco de comunicación existente, el 9 de Julio de 2012, ITVASA participó como invitada en el foro del Pacto mundial de la ONU sobre comunicación con sus grupos de interés, con la ponencia "Compartir Liderazgo, Compartir Información".

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** La organización trabaja de manera preventiva en la eliminación de posibles focos de conflicto laboral a través de la búsqueda de una comunicación transparente, fluida y constructiva con todas las personas de ITVASA.

Desde la organización se entiende como un valor, además de un derecho, la posibilidad de las personas para desarrollar su labor de manera libre, ajustada a las normas y profesional. La búsqueda de personas comprometidas es un objetivo permanente en nuestra política de empresa.

[Descargar el documento adjunto](#)





## Informe de Progreso Pacto Mundial



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de consulta por escrito que trate con los empleados los temas importantes? (P3C211)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** La empresa dispone de un proceso de comunicación por el cual se transmiten las informaciones necesarias para el desarrollo de la actividad. El art. 35 del vigente Convenio Colectivo establece claramente las condiciones existentes en esta materia, y garantiza a las personas la información necesaria para conocer la evolución de la empresa.

La dirección de ITVASA canaliza a través de diversas reuniones informativas y notas de comunicación interna, la información necesaria con relación a cualquier cambio que se vaya a producir en el sistema de organización.

En ITVASA, existe una Matriz de Comunicación definida, donde se refleja el modelo de comunicación y se establecen las responsabilidades en esta materia. El documento está disponible para todo el personal a través de la intranet, y en su implantación se realizó un comunicado individualizado por carta del Gerente. Existen cauces permanentes de comunicación entre las personas de la empresa y la dirección. ITVASA dispone de canales internos (intranet, buzón de sugerencias, correos electrónicos corporativos para todas las personas). Los representantes de los trabajadores disponen de reuniones sistemáticas con la dirección para hacer llegar y recibir las informaciones necesarias para una correcta gestión de su labor.

La empresa dispone de una persona que hace las funciones de Responsable de Comunicación para garantizar la adecuada fluidez de la comunicación interna y externa.

En 2012 implantamos en soporte electrónico el Manual de Bienvenida, Manual de Buenas Prácticas, Manual de Medio Ambiente y el de Seguridad, poniéndolo a disposición de todas las personas de ITVASA.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** La comunicación es un aspecto vital en las organizaciones y la Dirección de ITVASA es consciente de ello.

Además de las reuniones periódicas existentes, es nuestro objetivo la creación de un clima de trabajo óptimo que permita un adecuado flujo de información y necesidades desde todas las personas de la empresa. Una buena comunicación facilita el enriquecimiento de ideas para la toma de decisiones tanto en los aspectos laborales como en el resto de procesos de nuestro servicio.

Por todo ello, ITVASA, pretende mejorar y perfeccionar los medios de información haciéndolos más ágiles y claros, para evitar sesgos o distorsiones en la transmisión de mensajes, a través de carpetas públicas en el servidor del correo electrónico y mejorando el control de dichos mensajes por el propio emisor.

Se pretende que los responsables de cada departamento tengan la facultad y los recursos suficientes para poder modificar contenidos.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

En el transcurso del siguiente ejercicio aumentaremos el número de puestos de responsabilidad, ampliando colaboradores y auditores, con el fin de mejorar la calidad de la información que obtenemos haciéndola más clara y transparente.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P3C3I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

**Respuesta:** La Dirección estimula la implicación de las personas de ITVASA en la planificación, desarrollo y evaluación de los objetivos, fomentando el trabajo en equipo y el aporte de ideas para la elaboración de estrategias, planes y objetivos. Se ha continuado con la implicación de una mayor número de personas en las responsabilidades de organización, hecho que ha facilitado de forma importante la gestión de procesos en los sistemas que ITVASA tiene estratégicamente planificados (calidad, medioambiente, I+D+I, responsabilidad social, seguridad y salud en el trabajo, etc), y por otro lado, reforzando la mentalización del equipo directivo, por medio de acciones formativas, en materias como habilidades para la gestión de equipos.

La trayectoria de ITVASA está marcada por un respeto absoluto a las normas y la legislación vigente. Fruto de lo anterior, están implantados y revisados todos los procedimientos internos para dar lugar al cumplimiento de todos los derechos y deberes de las personas de la empresa. Las personas de ITVASA disponen de acceso a la información proveniente de las centrales sindicales y toman parte de manera sistemática a través de sus representantes en la negociación colectiva. Como acción concreta podemos destacar la reunión anual entre los representantes de las personas y la dirección para analizar la situación de la organización y los asuntos laborales y sindicales.

Existe un cauce de sugerencias a través de correo electrónico: "Comunicación Interna" que pasa a ser analizado directamente por la Gerencia de la empresa.

El número de acciones canalizadas a través del área de Comunicación Interna durante el año 2012 han sido 10, número inferior a otros años. Esto es debido al uso de otros cauces de comunicación (SOFI, reuniones LIDERA, etc) y en parte, condicionado por el actual contexto socio-laboral, que influye negativamente en los trabajadores inhibiendo la participación positiva.

En el ejercicio anterior, procedimos a la renovación de los/as delegados/as de personas, de forma democrática y con buena participación.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** El desarrollo de nuestros objetivos en esta materia viene apoyado en una política que busca impulsar iniciativas encaminadas al desarrollo de la sociedad, el cumplimiento de los derechos humanos y laborales y la inexistencia de cualquier práctica que suponga una vulneración a la dignidad individual y colectiva.

Un objetivo permanente es tratar de involucrar a las personas de ITVASA en las diversas tomas de decisiones, haciendo que cada vez más personas participen, implicándose de forma activa en todas las materias y cuestiones que hacen funcionar la empresa.

Los diversos cambios normativos existentes en materia de regulación del mercado laboral hacen precisa una amplia labor de coordinación y comunicación en esta materia. Se fomentará la puesta en común de estas modificaciones, ajustándose a la legalidad vigente y tratando de hacer compatibles las expectativas objetivas de la empresa y el personal.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C4I1)

**Respuesta:** Si

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

**Respuesta:** La empresa dispone de una amplia variedad de canales para recoger las informaciones, demandas y sugerencias de las personas.

Comunicación entre las personas de ITVASA:

- Desarrollo de la matriz de información y comunicación.
- Creada la función de Responsable de Comunicación Interna.
- El equipo LIDERA de los centros desarrolla la labor de transmisión y recepción de toda la información existente en los centros de trabajo.
- Potenciación del uso de la Intranet y de los servidores comunes para compartir información.

La puesta en práctica de una aplicación informática denominada SOFI, permite disponer de un método perfectamente documentado para hacer la propuesta y el seguimiento de todas las sugerencias que se planteen desde todos los ámbitos de la organización.

La aplicación está disponible para todas las personas y nos permite ir viendo en que estado está nuestra propuesta o comentario y las medidas adoptadas al respecto.

El número de sugerencias del personal incluidas en el programa SOFI durante el año 2012 fueron 80.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Las acciones propuestas son valoradas en las diversas reuniones de coordinación de los centros de trabajo y aquellas que se considera necesario son trasladadas a los departamentos correspondientes para su tramitación.

La empresa también realiza encuestas y evaluaciones al personal para disponer de información clara sobre sus inquietudes, necesidades y propuestas. Además del estudio de riesgo psicosocial realizado en el anterior ejercicio, durante el año 2012 ha sido elaborada la encuesta de clima laboral y evaluado el cumplimiento del manual de buenas prácticas a todas las personas, mecanismos muy útiles y constructivos para la mejora.

El proyecto “LIDERA ITVASA”, que trata de implantar herramientas y estilos de liderazgo comunes para la búsqueda de la excelencia de gestión en todos nuestros centros de trabajo está siendo una herramienta muy útil para canalizar las demandas y compartir la toma de decisiones, implantando en el presente ejercicio la unidad lidera con invitados.

Las informaciones son complementadas a través de encuestas y consultas sobre temas específicos como valoraciones de la Mutua, de ropa laboral, del proceso de promoción y de acciones formativas.

La recogida de información es ampliada a través de las sugerencias recibidas por los responsables de centro o áreas, por las reuniones de los diversos Comités, así como por las autoevaluaciones del Modelo EFQM.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** La comunicación, como medio para conseguir la transparencia y accesibilidad a la información, y siendo complementada con la participación de todos/as en la mejora de nuestros sistemas da lugar al compromiso de las personas y al sentido de pertenencia a un grupo. El mantenimiento y la mejora de todos los procesos y métodos de recepción de información es un objetivo permanente para nosotros. Todas las partes que intervienen están claramente convencidas de la necesidad de potenciar los cauces que favorezcan la fluidez de la comunicación y disminuir las interferencias que tanto daño y coste generan a las empresas.


Es nuestro objetivo seguir fomentando la realización de sugerencias presentadas en los diversos cauces disponibles, haciendo partícipes de ello a todos los miembros que forman ITVASA.


Forma parte de nuestro objetivo rediseñar la intranet procurando una nueva imagen más atractiva y viva, que facilite el acceso a la información.


Se comunicará a todas las personas los resultados de la evaluación del manual de buenas prácticas.

[Descargar el documento adjunto](#)

## Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	Evitar factores de riesgo o freno a la negociación colectiva.

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código de Conducta Política RRHH Política RSE Convenio Colectivo Política de comunicación con el empleado	Seguimiento nuevas normativas. Mejorar los canales de información.

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE Acción social	Fomentar la realización de actos de comunicación y la participación colectiva.

## Principio 4

*Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C1I1)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

**Respuesta:** Este tipo de comportamientos improcedentes no son un riesgo para nuestra entidad dada la transparencia social de la empresa, los fines para los que ha sido creada y la amplia responsabilidad social asumida desde sus inicios.

Están claramente definidas y comunicadas a toda la organización las Competencias, Autoridad, Funciones y Responsabilidades para cada puesto.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** Las empresas deben estar permanentemente atentas para vigilar las condiciones laborales existentes. El trabajo forzoso o coaccionado es desgraciadamente una realidad en nuestra sociedad y no se puede bajar la guardia en el control de la existencia de estas actuaciones denigrantes para las personas y nefastas a medio y largo plazo para el futuro y viabilidad de las organizaciones.

Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación (P4C2I1)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

**Respuesta:** La base principal de una organización son las personas que la forman. El conseguir





## Informe de Progreso Pacto Mundial

unas condiciones laborales adecuadas no son sólo una obligación para la empresa, sino que estamos convencidos que son clave en la obtención de resultados positivos para todos los ámbitos de la organización. En este punto, ITVASA está especialmente atenta en conseguir un marco laboral que permita dar respuesta a las expectativas de nuestros clientes y a la vez, facilitar a las personas de ITVASA unas condiciones laborales adecuadas. La gestión de tiempos, elemento clave de la conciliación, es realizada de una manera flexible para que permita ser compatibilizada la vida laboral con el resto de actividades personales o sociales. La gestión de días libres y vacaciones son un ejemplo claro de como la empresa trata de adaptarse a las necesidades de sus colaboradores.

La implantación de la jornada intensiva en todos los centros de trabajo ha sido la última acción desarrollada y con la que hemos sido capaces de alinear los intereses de clientes y personas de la organización. Las personas de ITVASA disponen en la intranet de un documento denominado "Compromiso con las personas" que detalla todos aquellos aspectos y medidas orientadas a facilitar la conciliación y a situar el contexto empresarial en un punto equilibrado y solidario.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** La sociedad cambia, las necesidades de las personas también. El actual contexto económico y social requiere de una amplia capacidad de empatizar con las distintas situaciones personales existentes. Una escucha atenta y proactiva permite mantener a la empresa respondiendo a las necesidades de las personas que la forman. La situación socioeconómica actual implica mayor atención a la evolución de todos estos factores y debemos ser capaces de responder de una forma coherente, eficaz y equilibrada a las demandas de nuestras partes interesadas.

[Descargar el documento adjunto](#)



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme en el que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales? (P4C3I1)

**Respuesta:** Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** ITVASA ha publicado su Revisión IV de su Política de Gestión. En este documento se recogen cuales son nuestros principios y como se enfocan los diversos aspectos de gestión de la empresa. Queda manifiestamente expuesto en el citado documento el respeto escrupuloso de las condiciones laborales dentro de la organización. Las normas laborales vigentes y el Convenio Colectivo de referencia son



## Informe de Progreso Pacto Mundial

el punto de partida en el que se sustentan las relaciones laborales. ITVASA no ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento de ningún aspecto relacionado con los derechos laborales del personal. La representación legal de la plantilla está perfectamente implantada y existe un intercambio fluido de información entre la dirección de la empresa y los representantes elegidos.

Siendo las personas un factor crítico en el camino hacia la excelencia, la empresa ha trabajado durante estos años por instaurar programas que incidan directamente en la motivación de las personas y así favorecer su crecimiento. Es por eso que a lo largo de estos años se ha contruido una política salarial y una política de gestión de traslados que trata de tener en cuenta las necesidades de las personas, abordándose cambios retributivos vinculados a la asunción de nuevas responsabilidades.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** ITVASA seguirá adaptando su política de empresa a los contextos sociales, laborales, económicos, medioambientales que se vaya encontrando. En este sentido, es un objetivo estratégico la constante revisión y adaptación, si procede, de nuestros procedimientos. Esto incluye, evidentemente, las relaciones laborales existentes en el seno de la empresa.

La empresa pone a disposición del personal diversos cauces para canalizar las demandas o sugerencias que se planteen.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P4C4I1)

**Respuesta:** Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

**Respuesta:** Uno de los aspectos principales para evitar la existencia de comportamientos improcedentes pasa por una claridad absoluta en la definición de derechos, deberes, funciones y tareas. ITVASA tiene perfectamente documentado cuales son las características de cada puesto de trabajo. Esta información, fijada en nuestro Sistema de Gestión Integrado, ha sido comunicada y está al alcance de todas las personas en nuestra intranet. Una vez que está fijado el marco de trabajo, somos especialmente vigilantes en el cumplimiento de estas funciones y en la no vulneración de derechos de las personas de la empresa.

Nuestra propia génesis, vinculada a compromiso, transparencia y responsabilidad social, hacen que estos comportamientos tengan mala cabida en nuestra actividad diaria.

Durante el año 2012 se ha realizado un chequeo del cumplimiento del Manual de Buenas Prácticas y de Clima Laboral existente, esta información es relevante a la hora de abordar decisiones encaminadas a la

mejora de las condiciones y relaciones laborales.

ITVASA dispone de procedimientos internos de denuncia del acoso laboral que permite un método sencillo, eficiente y discreto para la gestión de estas situaciones anómalas. No hay datos de la existencia de este tipo de prácticas pero la organización está preparada para la toma de decisiones en esta materia para el caso de producirse situaciones irregulares.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** Nuestro objetivo pasa por conseguir mantener la ausencia de denuncias o manifestaciones de irregularidades en materia de trabajo forzoso o bajo coacción.

La dirección está permanentemente atenta a la existencia de indicios que evidencien una vulneración de derechos.

La información constante y transparente al alcance de todos los empleados, hace difícil el no cumplimiento de las normas y funciones, respetando así los derechos de las personas. Para mayor difusión y puesta al alcance de todos, trabajaremos para dotar de acceso desde casa al portal de nuestra intranet a todos los miembros de Itvasa, igual que disponemos de acceso al correo electrónico interno.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? (P4C511)

**Respuesta:** Si

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

**Respuesta:** ITVASA cumple de manera estricta todos los aspectos relacionados con los tiempos que emplean sus colaboradores.

Se entiende más importante para la sociedad y para la empresa, la generación de nuevos empleos en vez de la existencia de un número amplio de horas extras. La existencia de horas extras solo responde a cubrir causas extraordinarias.

La empresa dispone de un programa de gestión de presencia que permite, con toda trazabilidad, conocer las permanencias en los diversos puestos de trabajo así como todas las incidencias que hayan tenido lugar.

La representación legal del personal, en el marco del despliegue de sus competencias, ejerce como mecanismo de control de la no vulneración de derechos en esta materia. Por su parte, el Comité de Dirección está vigilante en el cumplimiento de las políticas establecidas, como referencia clave para el cumplimiento de los objetivos generales de la empresa.

El número de personas que durante el año 2012 se han acogido a medidas de conciliación han sido 22. El 100% de las personas pueden acogerse a las medidas sociales y de conciliación reflejadas en el documento




## Informe de Progreso Pacto Mundial

"Compromiso con las personas de ITVASA".

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** La mejora continua no es sólo un enfoque que hemos de aplicar en la elaboración de un producto o servicio. Las condiciones laborales también han de ser revisadas de forma permanente para ser adecuadas a los nuevos contextos que se vayan produciendo. Es evidente que el volumen de prestaciones que una empresa puede ofrecer no es ilimitado, y por ello, se debe trabajar en la búsqueda de un equilibrio razonable entre los requerimientos de las personas y la disponibilidad empresarial existente que no ponga en peligro la viabilidad de la organización.


### Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Personal con cargas familiares (personas mayores, niños, etc.) Personas que quieran desarrollar su carrera profesional (formación) Mujeres embarazadas en plantilla	Facilitar las medidas de conciliación y su difusión interna.

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Política RRHH Política RSE Convenio Colectivo Contrato de trabajo Código Ético/Conducta Política de Conciliación	Mantenimiento de las reuniones laborales y fomento de reuniones informativas.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE Acción social	Control y detección de actuaciones incorrectas. Crear más accesos a información.



## Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla (P5C111)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

**Respuesta:** Los procedimientos existentes de selección de personal hacen inviable la posibilidad del desarrollo de trabajo infantil entre nuestros empleados.

ITVASA ha estado especialmente vigilante en la aplicación de los derechos de la infancia, no encontrándose en toda su historia ninguna situación respecto a sus empleados que pudiera verse afectada por los requerimientos que trata de velar este principio del Pacto Mundial.

Respecto a nuestra cadena de suministro no ha habido ningún indicio que pudiera dar lugar a pensar la posibilidad de explotación infantil. En caso de ser observada tal circunstancia, este hecho sería causa fulminante de pérdida de la relación empresarial con la entidad causante de la falta.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** En el marco del desarrollo de los derechos de la infancia entre nuestros empleados, sólo cabe como objetivo seguir vigilantes en los procesos de contratación.

Nuestra política, nuestro sentido de la responsabilidad, hacen imposible la existencia interna de este tipo de prácticas.

Externamente mantendremos una actitud vigilante con nuestros grupos de interés ante la existencia de indicios de actitudes inadecuadas en relación a los derechos de la infancia.





## Informe de Progreso Pacto Mundial



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara que comunica abiertamente donde se define la prohibición del trabajo infantil? (P5C2I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** ITVASA dispone de una política de empresa que recoge de manera explícita la no vulneración de los derechos humanos.

Este documento está plenamente comunicado y se dispone de carteles informativos con su contenido tanto en las zonas de acceso de nuestros clientes como en las zonas destinadas al personal.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** La vigilancia del cumplimiento de los requerimientos de nuestra política de empresa es nuestro principal objetivo.

De este cumplimiento se deriva la imposibilidad de caer en prácticas negligentes en materia de trabajo infantil.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P5C3I1)

Respuesta: No

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

**Respuesta:** El departamento de personas, como encargado de la selección de nuevas incorporaciones vigila escrupulosamente que las normas de contratación se ajusten a la legislación vigente en nuestro país.

Este cumplimiento garantiza la inexistencia de trabajo infantil en el marco de actuación de nuestra entidad. La dirección ha designado una persona como responsable de identificar y verificar el cumplimiento de la normativa legal socio-laboral.


Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"



# Informe de Progreso Pacto Mundial

Respuesta: No se detecta la necesidad de realizar actuaciones distintas del cumplimiento de los procedimientos y políticas aprobadas.


## Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	Realizar seguimiento del mantenimiento de las actuales condiciones.

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código de Conducta Política RRHH Política RSE Convenio Colectivo Normativa vigente Política interna Procedimiento de prohibición del trabajo infantil Protocolos de selección del personal No tenemos política Código Ético Otros (especificar política en el campo de notas)	Mantenimiento de procedimientos no compatibles con explotación infantil.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	No se precisa la incorporación de ninguna acción.



## Principio 6

***Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.***



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C111)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

**Respuesta:** Nuestro desarrollo del Proyecto EQi (Excelencia, Calidad e igualdad) ha servido de base a partir de la cual se ha hecho una valoración de la situación de la empresa desde el punto de vista de la igualdad de oportunidades.

Estos trabajos nos han permitido hacer un diagnóstico claro de nuestra situación laboral en materia de discriminación. Los procedimientos existentes y las medidas puestas en marcha han dado como fruto la inexistencia de denuncias por motivos de igualdad de oportunidades.

ITVASA dispone de un diagnóstico, de unas medidas, de unos procedimientos y de unos canales de comunicación que permiten valorar como muy desarrollados nuestros procedimientos en esta materia. Se han complementado estas acciones con la colocación en nuestra intranet de toda la información necesaria para una adecuada gestión de las situaciones que pudieran plantearse.

La inexistencia de denuncias a título propio o bien canalizadas a través de los delegados de personas, son una prueba manifiestamente clara de las buenas prácticas existentes en esta materia.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** Mantener estos estándares de transparencia y cero denuncias, ya es de por sí un objetivo ambicioso. No obstante, la intención de la dirección es seguir profundizando en la mejora de procedimientos que no sólo consigan mantener el buen status actual, sino seguir generando el marco de trabajo adecuado para atraer y retener a los mejores profesionales.

[Descargar el documento adjunto](#)



## Informe de Progreso Pacto Mundial



### POLÍTICAS:

¿La entidad ha formulado políticas por escrito, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? Descríbalos (P6C2I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** Dando por supuesto el cumplimiento de los requerimientos legales en esta materia, ITVASA ha tratado siempre de ir más allá facilitando el acceso al mundo laboral de personas con discapacidades o dificultades por razón de edad, procedencia, etc.

Nuestra política de la empresa fija de forma explícita la búsqueda de la inexistencia de acciones discriminatorias de cualquier índole.

Las condiciones de acceso y promoción no reflejan ninguna condición particular que pueda dar lugar a impedimentos por razones discriminatorias.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** Es referencia para la empresa la búsqueda de oportunidades para personas con dificultades de acceso al mundo laboral.

Se promoverá la elaboración de contratos o colaboraciones con entidades que tengan en sus fines el apoyo de colectivos desfavorecidos de diversa índole.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P6C3I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

**Respuesta:** Durante el último ejercicio ITVASA ha seguido perfeccionando su procedimiento de selección y promoción de personas. La revisión del documento ha sido realizada cumpliendo todos los requerimientos necesarios para la búsqueda de la igualdad de oportunidades y la transparencia.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Una vez decidido el inicio del proceso, la intranet en el caso de promociones y nuestro portal web para las nuevas incorporaciones, se convierten en los elementos clave de la comunicación. ITVASA define con exactitud los

requerimientos, los plazos, las pruebas y valoraciones a efectuar.

Para ITVASA, que siempre ha buscado la confianza de sus grupos de interés a través de su labor, éste ha sido un paso más en la búsqueda de ese objetivo. Nuestras personas, y todas aquellas que quieran colaborar en el futuro, tienen a su disposición una fórmula clara y eficaz para gestionar sus expectativas. Son muchas las acciones dirigidas a la transparencia en esta materia, pudiendo destacar las siguientes: Inventario y difusión de las medidas de conciliación, apoyo y desarrollo, información sobre legislación en materia de igualdad de oportunidades y conciliación de vida familiar y laboral, ampliada información sobre los procesos de selección y promoción.

El número de personas que han solicitado la baja voluntaria en ITVASA en los últimos 6 años ha sido cero. Durante el ejercicio anterior y como desarrollo del programa LIDERA ITVASA, se realizó un inventario de buenas prácticas de gestión y liderazgo, que comienza a dar sus frutos en la toma de decisiones de los cambios realizados este año relacionados con la forma de compartir información y trabajo en equipo.

La realización de la encuesta de clima laboral 2012 a 171 personas, ha sido de gran ayuda para conocer la valoración que los trabajadores tienen de la empresa, y de la eficacia de los transmisores de la información, así como los puntos a mejorar para lograr una mayor eficacia de la organización, y mejora de las condiciones laborales.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** Nuestro objetivo inmediato pasa por seguir asentando nuestro procedimiento de promoción y selección, y sobretodo, estar atentos a aquellas partes de los procesos que tengan errores o sean mejorables en aras de la transparencia y la eficacia.

La encuesta de clima laboral permite establecer las aspiraciones de las personas de ITVASA; la primera encuesta permitió el desarrollo del proyecto "LIDERA", iniciativa encaminada a unificar el perfil de los mandos intermedios mediante el desarrollo de habilidades sociales y unificación y profesionalización de procesos.

Se propone una nueva encuesta para evaluar a los responsables de difundir la información clave y posterior propuesta de aspectos de mejora, tanto formales como cualitativos.

---

¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique en el campo de notas de qué forma (P6C4I1)

**Respuesta:** Si

Indique con que mecanismos de acción se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este





## Informe de Progreso Pacto Mundial

principio

**Respuesta:** La definición de funciones es un elemento clave a la hora de facilitar el acceso de las personas a los diversos grados de responsabilidad.

ITVASA dispone en su Sistema de Gestión Integrado de documentos donde quedan manifiestamente recogidos los requisitos previos y características de las personas que desarrollan su labor en la empresa. Analizando estos requisitos se observa de manera clara que no existe ningún requerimiento que pueda dar lugar a discriminación de género, o de cualquier otro tipo. Las pruebas de acceso o promoción son de libre concurrencia y disponen de bases de valoración perfectamente definidas y éticas.

No existe ningún tipo de discriminación salarial entre nuestras personas por razón de sexo.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** Nuestro principal objetivo es el de estar atentos a valorar la necesidad de establecer una revisión de las funciones y requisitos previos de selección. Los cambios en la sociedad, en la empresa o las ineficacias detectadas pueden plantear la necesidad de una actualización de los procedimientos existentes.

La creación de nuevo empleo es una de las aportaciones sociales que genera ITVASA, siempre desde el punto de vista de necesidades objetivas, viables, y que vayan orientadas a la mejora del servicio prestado.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el % de la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C5I1)

% de directivos frente a empleados

**Respuesta:** 5.1

% de directivos mujeres

**Respuesta:** 30

% de directivos hombres

**Respuesta:** 70

% de mujeres



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Respuesta: 20.6

% de hombres

Respuesta: 79.36

% de mayores de 45 años

Respuesta: 28.05

% de menores de 30 años

Respuesta: 14.9

% de empleados no nacionales

Respuesta: 0

% de empleados con contrato fijo

Respuesta: 96.25

% de empleados con contrato temporal

Respuesta: 3.74

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

**Respuesta:** La política de ITVASA está orientada a disponer de los mejores equipos de trabajo independientemente de su sexo, nacionalidad o edad. Se considera muy importante apostar por la diversidad como elemento que favorece la complementariedad y la riqueza de enfoques y perfiles profesionales.

El programa EQI ha dejado de manifiesto en sus valoraciones que la empresa está adecuadamente enfocada para cumplir todos los requerimientos de igualdad de oportunidades.

La equidad en las condiciones laborales son objeto de revisión continua.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** La estabilidad del empleo y la no discriminación tanto en el acceso a la empresa como en la participación en los procesos de promoción interna, son objetivos permanentes en nuestra entidad. Existe intención expresa a la eliminación de cualquier barrera que pueda presentarse en el futuro y que vaya en detrimento de la igualdad de oportunidades entre las personas.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C6I1)

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: La información relativa a las personas de la organización están perfectamente documentadas en nuestras aplicaciones internas de gestión. Los datos del personal directivo constan en nuestra Guía de las Personas de ITVASA así como en los documentos que fijan nuestro Sistema de Gestión Integrado.

Los datos relativos a la distribución por áreas son de fácil acceso y se encuentran a disposición de todos nuestros grupos de interés.

Los valores de la organización ponen de manifiesto el interés existente para evitar cualquier tipo de duda o discriminación en el ámbito de la gestión de personas.

Nuestra Intranet dispone de un documento donde se reflejan los datos y funciones de todos los responsables de la empresa.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Los datos existen, la línea de trabajo responsable también, es por esto que debemos seguir orientados a medir y publicitar con más eficacia estos indicadores y buscar la consecución de unos objetivos capaces de compatibilizar criterios de eficiencia y de justicia social.

Facilitar transparencia sobre estas informaciones son parte de nuestros objetivos. También debemos estar atentos al cumplimiento de la LOPD para velar por los derechos de todas las personas en cuanto a la gestión de información de carácter particular. Por lo tanto, máxima transparencia y cumplimiento de la legislación vigente son nuestros objetivos en esta materia.

---

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C7I1)

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: ITVASA no ha tenido durante el año 2012 ningún expediente por acusaciones de acoso, abuso o intimidación.

Este tipo de prácticas no se desarrollan en nuestra organización. Nuestra cultura, nuestros valores, hacen muy difícil la aparición de este tipo de comportamientos.



## Informe de Progreso Pacto Mundial


Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador


**Respuesta:** Nuestro objetivo en esta materia pasa por seguir manteniendo la organización libre de este tipo de actitudes.

Para lograrlo, es necesario estar atentos a posibles indicios.

[Descargar el documento adjunto](#)


### Resumen de Implantación:


 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	Fomentar la sensibilización social en materia de discriminación.

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético Código de Conducta Política RRHH Política RSE Convenio Colectivo Plan de Igualdad Política de Igualdad Política de Integración Social Política de contratación y selección Otros (especificar política en el campo de notas)	Actitud proactiva a la implicación social de colectivos desfavorecidos.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Implantación del Plan de Igualdad Creación o aplicación de un protocolo de prevención de acoso Diagnóstico de igualdad Formación Medidas de género Plan de carreras Proyecto de inserción laboral Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades LISMI: Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI	Participación activa en proyectos de inserción.

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
Empleados	Intranet Registros oficiales	Ampliar la difusión de los puestos directivos de la entidad.



## Principio 7

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



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P7C1I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

**Respuesta:** En ITVASA, seguimos siendo conscientes de la necesidad de proteger, conservar, cuidar y mejorar el medioambiente. Es por esta razón que seguimos trabajando en la mejora del Sistema de Gestión Integral Ambiental, que nos permite:

- \* Mantener un uso sostenible de los recursos y promover el uso de energías renovables.
- \* Establecidas las medidas preventivas contra la contaminación (aire, agua, vertidos tóxicos y ruidos), trabajamos para que cada día sea menor el impacto de nuestra labor en el medio ambiente. Por eso, hemos sustituido el formato habitual de las facturas por unas de papel térmico de medida 17x8, lo que ha supuesto un ahorro considerable en el consumo de papel. Orientada también hacia el ahorro de papel está la medida de aceptar Certificados Digitales y el uso de papel reciclado para la mayoría de nuestros trámites. Durante este año se ha intentado impulsar el uso de correo electrónico, para hacer llegar a los clientes y o personas oportunas la información requerida a través de este medio.
- \* A través del Plan de Riesgos, han sido identificados los principales factores que podrían ser motivo de riesgo medioambiental, ruido y contaminación son controlados a través de mediciones realizadas por una empresa externa, al mismo tiempo se establecen pautas y/o procesos de actuación frente a estos. El Sistema de Gestión Integrado Medioambiental ha permitido tener identificados los consumos favoreciendo de esta manera el ahorro de agua, electricidad, papel y otros combustibles. Se establecen formatos destinados a tal efecto que son revisados por los Responsables de las diferentes estaciones ITV con una periodicidad no superior a dos meses, logrando controlar el consumo energético. Permite también gestionar, reciclar y reducir eficazmente los residuos generados en nuestro funcionamiento diario. ITVASA, sabedora de la importancia de que todos los integrantes de la misma, estén implicados y sean partícipes de la mejora del entorno medioambiental imparte formación en materia medioambiental y mantiene a los trabajadores informados sobre artículos relacionados con sostenibilidad y medioambiente. La Guía de Buenas Prácticas Ambientales se ha convertido en un elemento de consulta y apoyo para los





## Informe de Progreso Pacto Mundial

trabajadores ante cualquier duda o incidencia.

Durante el año 2012 y debido al éxito de participación conseguido con la campaña del 2011 "Movilízate, tú que harías?" ITVASA, ha llevado a cabo la actividad Pedagógica Conduciré Conciencia, desarrollada por escolares de 5º y 6º de Educación Primaria y con un total de 50 centros escolares inscritos. Estos alumnos han trabajado y posteriormente mostrado los trabajos realizados en materia de Seguridad Vial y Protección del Medio Ambiente. Para ITVASA, esta actividad cobra vital importancia pues consideramos que los escolares deben ser sabedores de la importancia de contribuir activamente en el cuidado del Medio Ambiente y en la ejecución de conductas responsables en materia de Seguridad Vial.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** Principal objetivo de ITVASA, es hacer partícipe a todos los trabajadores que forman esta empresa de la necesidad de cuidar el Medio Ambiente, lo que implica la toma de actitudes responsables que así lo demuestren en el desempeño diario de su trabajo.

Durante el año 2013 se realizará una Auditoria Energética, ya que durante el año 2012 no ha podido llevarse a cabo.

Seguimiento en la realización de las mediciones de Iluminación, Ruido y Contaminación y toma de medidas necesarias en base a los resultados obtenidos.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales (P7C2I1)

**Respuesta:** -

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

**Respuesta:** En ITVASA, siguiendo con su compromiso de prestar un servicio de máxima calidad con una actitud de respeto hacia el medioambiente, se identifican periódicamente las necesidades de formación ambiental, proponiendo en su caso acciones formativas, que se incluyen dentro del plan anual de formación de la empresa. Durante el año 2012, se ha diseñado el nuevo formato on line de formación medioambiental para facilitar el acceso a las personas de ITVASA. Durante el año 2012, a través del canal de comunicación interna desarrollado por ITVASA, se han realizado diversas comunicaciones en materia medioambiental a todas las personas. Nuestro Canal de TV corporativo dispone permanentemente de mensajes y vídeos relacionados con la sensibilización medioambiental.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador




## Informe de Progreso Pacto Mundial

**Respuesta:** Con el objetivo de asegurar altos niveles de profesionalidad y compromiso en todas las áreas de la empresa, ITVASA, se compromete a continuar con la labor de concienciar a los todos los integrantes de la empresa y clientes de la necesidad de proteger y cuidar nuestro entorno.

---

### Resumen de Implantación:

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No Especificado	Formación en el respeto del medio ambiente Acción social en proyectos medioambientales Sensibilización en materia medio ambiental	Fomento del uso sostenible de recursos naturales.



## Informe de Progreso Pacto Mundial



### Principio 8

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



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado los riesgos y responsabilidades de su entidad en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C1I1)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

**Respuesta:** Nuestro servicio no genera alto riesgo medioambiental. Más bien, el adecuado cumplimiento de nuestra labor, nos obliga a que llevemos a cabo acciones encaminadas a la eliminación de la contaminación ambiental generada por los vehículos. Conscientes de la responsabilidad que contraemos no sólo con nuestros clientes, sino también con el entorno se implanta un Sistema de Gestión Integrado que nos permite tener controladas diferentes variables influyentes en el medio ambiente. De esta manera evitamos en la medida de lo posible cualquier tipo de contaminación, minimizamos la generación de residuos y procedemos a su correcto tratamiento, racionalizamos el uso de los recursos naturales y energéticos, cumplimos con las Leyes, Reglamentos, Normas y Costumbres establecidos, respetando los legítimos contratos y compromisos adquiridos. Durante este año 2012, se han instalado en todas las estaciones contenedores adecuados para almacenar los residuos durante la estancia en nuestras instalaciones. Ante la necesidad de modificar el sistema de iluminación artificial se ha realizado un estudio de las condiciones lumínicas de las diferentes estaciones. Con el resultado obtenido en este estudio se procederá a realizar las modificaciones pertinentes, valorando el uso de bombillas y lámparas de bajo consumo. En cuanto a formación durante este año 2012 se ha trabajado en planificar y desarrollar una acción formativa para responsables en materia de gestión de residuos peligrosos y documentos derivados de requisitos legales para el tratamiento de los mismos.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** Continuar con la labor de concienciación iniciada en el año 2008 sobre materia ambiental a todos los niveles de las personas que forman ITVASA. Proseguir con la colaboración en proyectos educativos que consiguen fomentar la sensibilización en materia ambiental entre los más pequeños.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Continuar con la herramienta de la formación como medio que nos permita estar al día en cuanto a nuevos procesos, materiales, etc. que nos permitan unos mejores resultados desde la perspectiva medioambiental.

---



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política por escrito integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, considerar la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C2I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** Desde la implantación y certificación en el año 2008 de la Norma ISO 14001:2004, ITVASA, ha incorporado tanto en su política como en todo su sistema de gestión la variable ambiental de acuerdo a los requisitos establecidos en esta Norma, garantizando de este modo, el seguimiento del cumplimiento legal en materia ambiental, así como la prevención y gestión de los riesgos ambientales. Nuestra política medioambiental recoge la vital importancia de un adecuado desarrollo de todos los aspectos medioambientales que rodean a la empresa.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** Es un objetivo permanente en el marco de la protección medioambiental la mejora de procesos y la reducción de consumos. La política de ITVASA mantendrá en sus sucesivas revisiones una orientación estratégica hacia la protección del medioambiente como elemento clave de su desarrollo. La revisión del Sistema por la Dirección incluye la valoración de las condiciones ambientales de nuestra actividad y propone las medidas a realizar.

La realización de actividades que contribuyan a sensibilizar medioambientalmente a sus grupos de interés en un tarea incluida en los planes de acción a desarrollar.

El fomento, la sensibilización y la información sobre pautas responsables será una referencia para las acciones que se ejecuten en todos nuestros ámbitos de actuación.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔

---



## Informe de Progreso Pacto Mundial



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P8C3I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: ITVASA, empresa interesada en hacer partícipe a todos los trabajadores de la importancia de respetar y cuidar el Medioambiente mantiene información activa con los mismos, a través del canal de comunicación interna, lo que permite en días específicos como son El Día Mundial de Medio Ambiente y Semana Europea de la Prevención de Residuos de Gestión enviar correos electrónicos que recuerden y sensibilicen estos temas.

Durante el año 2012 han sido instalados contenedores específicos para el almacén de residuos peligrosos. Se ha modificado el formato de facturas y otros documentos, consiguiendo con esta acción un considerable ahorro de papel.

Se ha facilitado la presentación de documento en formato digital lo que también contribuye a un menos gasto de papel.

Se inicia una campaña de captación de direcciones de correo electrónico de nuestros clientes para fomentar el uso del mismo y poder hacer llegar nuestra información a través de este medio.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Es un referente para ITVASA la inclusión de medidas para la mejora continua y el desarrollo de nuevas tecnologías dentro de la variable ambiental, que permitan a través de la investigación, aplicar nuevas tecnologías tanto en sus instalaciones como en sus procesos que minimizan los aspectos ambientales, consiguiendo implantar medidas de ahorro energético, de agua y de combustibles; y gestionar, reciclar y reducir los residuos que genera durante el desarrollo del servicio prestado.

Nuestro departamento de I+D+I trabaja en el desarrollo de diversos proyectos orientados a la disminución del uso de recursos naturales, especialmente energía eléctrica (lámparas de bajo consumo, control de iluminación, maquinaria eficiente).



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año (P8C4I1)

Electricidad



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Respuesta: 759867,45kw

Agua

Respuesta: 1793m3

Papel

Respuesta: A4 130000 A5 160000

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

**Respuesta:** El aumento de un 7,46% durante el período de análisis (Octubre 2011/Setiembre 2012) de consumo global de energía respecto al mismo período del año anterior, si se relativiza al número de inspecciones realizadas obtendremos un 1,76% La causa de este aumento está debida al incremento en el horario de apertura de las estaciones que inician su jornada media hora antes y finalizan media hora después, siendo por tanto los datos coherentes con esta ampliación de jornada.

Con los datos recogidos, se concluye que la disminución de consumo de agua global fue de un 1,54%, siendo esta disminución mucho más amplia si lo relativizamos a las horas de trabajo, en cuyo caso sería de un 13,28%. Se puede considerar por tanto que se ha mantenido la optimización del agua.

En cuanto al consumo de papel se verifica la disminución de consumo del mismo por la eliminación de la factura en papel, tal y como había sido fijado en los objetivos.

En cuanto al consumo de gas, comentar que se produce un aumento, debido al aumento de jornada laboral tal y como se comentó en el caso de la electricidad.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** Continuar en esta línea de reducción de consumos, apoyándonos en sistemas de control del SGI, así como desarrollar el plan de acción 2013 para mediante el establecimiento de las acciones oportunas conseguir los objetivos establecidos para este periodo por ITVASA.

Los objetivos para el periodo 2013 son los siguientes: reducción del 5% en el consumo del papel A4+A5, realización de auditoría energética y proseguir con la realización de actividades de sensibilización medioambiental.

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C5I1)

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio





## Informe de Progreso Pacto Mundial

**Respuesta:** En ITVASA el seguimiento y medición de la parte ambiental del Sistema se realiza con el objeto de controlar las características fundamentales de aquellas operaciones que pueden tener un impacto significativo en el entorno.

Para ello, ITVASA tiene establecido un sistema para el seguimiento, medición, análisis y mejora del desempeño ambiental, que permite la conformidad del Sistema de Gestión implantado y mejorar continuamente su eficacia. El sistema se basa en indicadores ambientales, cuya evolución permite realizar el seguimiento del comportamiento ambiental de las personas en ITVASA, de la eficacia de los controles operacionales aplicables y del grado de cumplimiento tanto de las metas como de los objetivos en materia ambiental definidos por la empresa.

La Gerencia de ITVASA, apoyada por el Comité de Dirección Medio Ambiental, realiza seguimiento de la información relativa a la percepción de las partes interesadas con respecto al cumplimiento de sus requisitos ambientales, a través de la realización y análisis de encuestas periódicas. Así mismo, y con el fin de conocer y analizar las necesidades y expectativas de las partes interesadas por el sistema de gestión ambiental, la Dirección de ITVASA programa anualmente en la Revisión por la Dirección el grupo de interés sobre el que detectar dichas necesidades, así como la muestra a la que dirigirlo, método y responsable de su consecución.

ITVASA además, mantiene definida una metodología mediante la cual lleva a cabo auditorías internas con el objetivo de determinar si el Sistema de Gestión Ambiental es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos establecidos por ITVASA y si se ha implementado y es eficaz.


El seguimiento de datos y objetivos es objeto de control por parte de las Unidades LIDERA de los centros de trabajo. A través de una plantilla de seguimiento de los datos de consumos existentes, podemos detectar de manera inmediata cualquier incidencia que repercuta en consumos no eficientes.


Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"


**Respuesta:** La Dirección de la empresa determina los objetivos relativos a la optimización de recursos y establece las medidas adecuadas para lograr tales fines.

Respecto al seguimiento de los mecanismos existentes, ITVASA, a través de su área Medioambiental y del desarrollo de la norma de gestión ISO 14001, garantiza la revisión y eficacia de las medidas de control.

## Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No Especificado	No tenemos riesgo	Realización de auditoria energética.

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No Especificado	Políticas formales (ej. Política Medioambiental) Sistemas de gestión de calidad Manual de Calidad y Medioambiente Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad Política de Reciclaje Política de reducción de consumo Sistema de gestión medioambiental (SGMA)	Revisión del Sistema de gestión Medioambiental.

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No Especificado	RSE Acción social en proyectos medioambientales	Reducción y optimización de consumos energéticos.

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos



## Informe de Progreso Pacto Mundial

No Especificado	Comité Técnico Responsable de Medioambiente Mecanismo de evaluación del cumplimiento de los objetivos medio ambientales	Revisión del Sistema de gestión Medioambiental.
-----------------	---	--



## Principio 9

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



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C1I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

**Respuesta:** Durante al año 2012 se ha llevado a cabo la Actividad Pedagógica Conduciré Conciencia en la que han participado 50 centros escolares, con alumnos de los cursos 5º y 6º de Educación Primaria. Sabedores de la importancia de inculcar valores respetuosos con el Medio Ambiente, ITVASA, seguirá trabajando con los escolares para potenciar y garantizar que los mismos aseguren un futuro sostenible y respetuoso con el entorno.

Se ha patrocinado al Instituto de Educación Secundaria Alto Nalón, que actualmente han participado en Alemania en un concurso de vehículos de bajo consumo y continúan en el estudio de modificación de prototipos para conseguir vehículos más eficientes. Manteniendo la intención de la Actividad Conduciré Conciencia, se trabaja con estos alumnos, para que sean conocedores de la importancia que cobra cuidar y proteger nuestro Medio Ambiente.

También se ha colaborado en el patrocinio del programa de TV "Cruzando en Verde" que pretende fomentar la Seguridad Vial y el Cuidado del Medio Ambiente. Concretamente durante el año 2012 se colabora en la producción del mismo y en la emisión de cinco programas. Este programa consiguió un nivel de audiencia del 7,9%.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** Continuar con el proyecto Conduciré Conciencia para fomentar valores responsables medioambientales entre los escolares de una manera amena y eficiente.

De la misma manera se seguirá colaborando con el I.E.S. Alto Nalón con el objetivo de que los alumnos continúen involucrados y motivados en la búsqueda de alternativas menos contaminantes.

[Descargar el documento adjunto](#)



## Informe de Progreso Pacto Mundial



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente (P9C2I1)

Respuesta: -

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

**Respuesta:** El carácter transversal de las distintas actividades desarrolladas en materia medioambiental hacen difícil cuantificar con exactitud la inversión financiera realizada. Se quiere destacar que son muchas las acciones desarrolladas y los costes generados. Destacamos entre las principales inversiones el aseguramiento de la ISO 14001, las inversiones realizadas orientadas a la reducción de consumos, los diseños y desarrollos de proyectos constructivos orientados a la disminución del gasto energético y la campaña de sensibilización medioambiental desarrollada con la comunidad escolar asturiana. ITVASA es consciente de su papel en la protección medioambiental, no sólo por su misión, sino por las posibilidades de relacionarse con una amplia representación de nuestra sociedad. Nuestra visibilidad debe ser un factor de acicate para generar conductas medioambientalmente responsables.


Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** Nuestra empresa seguirá disponiendo de las personas, recursos y procesos necesarios para hacer un buen despliegue de su estrategia medioambiental. La optimización de recursos energéticos es un objetivo permanente, y seguiremos trabajando y poniendo los medios adecuados para conseguir altas cotas de eficiencia y eficacia.

[Descargar el documento adjunto](#)



## Resumen de Implantación:

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No Especificado	RSE Acción social en proyectos medioambientales	Incorporar nuevas tecnologías para la disminución de gasto energético.





## Principio 10

***Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.***



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos (P10C1I1)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

**Respuesta:** Nuestro Manual de Buenas Prácticas hace referencia a las prácticas que pueden poner en entredicho la independencia y la credibilidad de nuestro servicio.

La encuesta de clima laboral y la autoevaluación EFQM 400+ nos ha permitido conocer cuales son los niveles de percepción existente en el cumplimiento de dichos códigos de valores.

Reforzando lo anterior, ha sido realizada una valoración o checklist en la empresa para un seguimiento más profundo de las actitudes y conductas en el marco de la organización.

El cumplimiento de este principio es básico para ITVASA. Todos en general, y más aquellos que disponemos de un encargo expreso de la sociedad, debemos ser los primeros que fomentemos y garanticemos un comportamiento ejemplar en materia de corrupción y soborno.

No ha existido durante el año 2012 ningún tipo de acción considerada inadecuada desde el punto de vista del cumplimiento de los requerimientos del Pacto en esta materia.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** La empresa estará vigilante ante los indicios o hechos que puedan ser causa de incumplimiento de nuestro código ético o de todas aquellas leyes que regulen el comportamiento adecuado de los ciudadanos.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de



## Informe de Progreso Pacto Mundial

capitales (P10C2I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta:

[Descargar el documento adjunto](#) ➔



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P10C3I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

**Respuesta:** Los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de clientes, desarrollada a través de la Universidad de Oviedo, dejan de manifiesto la buena percepción del servicio por parte de nuestros clientes. No obstante, es importante hacer lecturas críticas para seguir favoreciendo la mejora continua de procesos y actitudes.

En el Manual de Buenas Prácticas se describe el comportamiento empático, respetuoso, la manera de comunicarnos que debe guiar nuestros pasos para lograr la credibilidad social y la imagen que queremos ofrecer.

La suma de los valores de honestidad, respeto, responsabilidad y solidaridad de cada uno/a de las personas de ITVASA forman la imagen que queremos dar.

Se confiere a supervisores y demás responsables la observación y detección de conductas inapropiadas. ITVASA ha participado en diversos eventos de fomento de la responsabilidad social empresarial y ha desarrollado diversas acciones de gestión de su programa de RSE, entre las que podemos destacar, la creación de una imagen corporativa específica de responsabilidad social para facilitar la difusión de los principios que este enfoque empresarial pretende difundir.

Durante el año 2012 se ha desarrollado una plataforma formativa que incluye contenidos favorecedores de valores éticos y comprometidos socialmente.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** La implantación del Manual de Buenas Prácticas se audita periódicamente



## Informe de Progreso Pacto Mundial

estableciéndose acciones formativas para reparar carencias detectadas.

Las distintas auditorías, el seguimiento de quejas y reclamaciones verbales son grandes canales de entrada de información para la detección de conductas negligentes, que son corregidas mediante la información, la formación y las sanciones disciplinarias .



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad (P10C4I1)

Clientes

Respuesta: 100

Empleados

Respuesta: 100

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

**Respuesta:** Los principios que rigen nuestro Código de Conducta han sido dados a conocer a nuestros grupos de interés.

Están a disposición en nuestra web, nuestras estaciones y nuestro canal interno de TV "Canal ITVASA". Esto nos permite garantizar que nuestros stakeholders o grupos de interés conocen nuestras normas básicas de gestión para su información, gestión y/o aplicación.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** No se precisa la necesidad de establecer cambios, simplemente seguir potenciando su difusión a través de las nuevas versiones de nuestras herramientas de comunicación (intranet, web, canal Itvasa, etc.),

¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anticorrupción? (P10C5I1)

Respuesta: Si



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** ITVASA está sometida a control fiscal ante el Tribunal de Cuentas de Asturias y debe rendir cuentas de sus resultados ante Comisión Parlamentaria.

Nuestro compromiso: ser una empresa rentable, altamente valorada por nuestros clientes y con reconocido prestigio en nuestro ámbito de actuación: la Administración, el sector y la sociedad.

La proximidad existente entre todas las áreas de la empresa, fomentada desde la dirección, facilita la inexistencia de espacios exentos de control.

Los valores corporativos están permanentemente presentes en los principales actos de comunicación.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** La recogida de información sobre aspectos de corrupción debe ser un objetivo permanente en la organización. El mantenimiento de canales adecuados de comunicación y la vigilancia pro-activa son aspectos claves para lograr unos buenos resultados.

ITVASA, como toda empresa busca su rentabilidad. Pero más allá de cuadrar sus datos económicos, quiere con la máxima transparencia, ofrecer socialmente unos datos positivos desde la triple cuenta de resultados (económicos, sociales y medioambientales).


## Resumen de Implantación:


Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Soborno Blanqueo Extorsión Favoritismos Competencia desleal Incumplimiento de la normativa Desinformación Malversación Tráfico de influencias	Identificar exhaustivamente los impactos positivos y negativos.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Empleados	Soborno Blanqueo Extorsión Favoritismos Competencia desleal Aceptación de regalos Malversación Tráfico de influencias	Seguimiento periódico del Manual de Buenas Prácticas.
-----------	--	---


 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Políticas internas de gestión	Fomentar la máxima transparencia con nuestros grupos de interés.
Empleados	Código Ético Código de Conducta Política RSE Normas éticas y valores corporativos Otros (especificar política en el campo de notas) Política de blanqueo de capitales Política de regalos	Realizar formación y repaso del Manual de Buenas Prácticas.

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Difusión de la política	Desarrollo del Canal Itvasa con contenidos sobre el fomento de conductas ética



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Empleados	Comunicación interna y externa Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias) Difusión de la política Incentivos para el cumplimiento de la política	Desarrollo de formación online con contenido sobre buenas prácticas.
-----------	---	--

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
Clientes	Auditorías Buzón de sugerencias Canal ético Canal de denuncias anónimo o confidencial	Realizar seguimiento de las propuestas comunicadas y valoración de acciones.
Empleados	Auditorías Buzón de sugerencias Canal de denuncias anónimo o confidencial	Incentivar la emisión y seguimiento de sugerencias.

## Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del Compromiso	Indicador
<a href="#">1</a>	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	<b>Perfil de la entidad</b>	
<a href="#">2</a>	Dirección	2.4
<a href="#">3</a>	Nombre de la entidad	2.1
<a href="#">4</a>	Persona de contacto	3.4
<a href="#">5</a>	Número de empleados	2.8
<a href="#">6</a>	Sector	2.2
<a href="#">7</a>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<a href="#">8</a>	Ventas e ingresos	2.8
<a href="#">9</a>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<a href="#">10</a>	Identificación de los grupos de interés	4.14
<a href="#">11</a>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<a href="#">12</a>	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
13		2.6
14		2.9
<a href="#">15</a>	Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<a href="#">16</a>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	3.5



17		3.8
18		3.10
19		3.11
<a href="#">20</a>	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	
<a href="#">21</a>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10
<a href="#">22</a>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
<a href="#">23</a>	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
<a href="#">24</a>	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	
	<b>Estrategia y gobierno</b>	
<a href="#">25</a>	Indique la estructura de su Junta Directiva y quién o quiénes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	2.3,4.1, 4.2
<a href="#">26</a>	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
<a href="#">27</a>	Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores	
28		4.3
29		4.4
	<b>Objetivos y temáticas de Naciones Unidas</b>	
<a href="#">30</a>	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
	<b>PRINCIPIO 1</b>	
<a href="#">P1C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C1I1)	
<a href="#">P1C2I1</a>	¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito y aprobada por la Dirección General, los valores y normas de su empresa? (P1C2I1)	
<a href="#">P1C3I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P1C3I1)	

<a href="#">P1C4I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos(P1C4I1)	PR5, Dimensión Social / Derechos Humanos / Evaluación y Seguimiento
<a href="#">P1C5I1</a>	Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad (P1C5I1)	
<b>PRINCIPIO 2</b>		
<a href="#">P2C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C2I1)	
<a href="#">P2C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política de compras por escrito o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS? (P2C2I1)	
<a href="#">P2C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P2C3I1)	
<a href="#">P2C4I1</a>	Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (ejemplo: SA 8000, ISO 9001)(P2C4I1)	Dimensión social / Derechos Humanos / Evaluación y seguimiento / HR2
<b>PRINCIPIO 3</b>		
<a href="#">P3C1I1</a>	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C1I1)	HR5
<a href="#">P3C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política de consulta por escrito que trate con los empleados los temas importantes? (P3C2I1)	Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
<a href="#">P3C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P3C3I1)	
<a href="#">P3C4I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C4I1)	LA12
<b>PRINCIPIO 4</b>		

<a href="#">P4C1I1</a>	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C1I1)	HR7
<a href="#">P4C2I1</a>	Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación (P4C2I1)	
<a href="#">P4C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme en el que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales? (P4C3I1)	EC3, LA3, Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
<a href="#">P4C4I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P4C4I1)	
<a href="#">P4C5I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? (P4C5I1)	LA3
<b>PRINCIPIO 5</b>		
<a href="#">P5C1I1</a>	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla (P5C1I1)	HR6
<a href="#">P5C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política clara que comunica abiertamente donde se define la prohibición del trabajo infantil? (P5C2I1)	Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
<a href="#">P5C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P5C3I1)	
<b>PRINCIPIO 6</b>		
<a href="#">P6C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C1I1)	
<a href="#">P6C2I1</a>	¿La entidad ha formulado políticas por escrito, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? Descríbalos (P6C2I1)	4.12, Dimensión Social/Prácticas Laborales y Ética del Trabajo/ Política

<a href="#">P6C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P6C3I1)	
<a href="#">P6C4I1</a>	¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique en el campo de notas de qué forma (P6C4I1)	
<a href="#">P6C5I1</a>	Indique el % de la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C5I1)	LA13
<a href="#">P6C6I1</a>	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C6I1)	
<a href="#">P6C7I1</a>	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C7I1)	HR4
<b>PRINCIPIO 7</b>		
<a href="#">P7C1I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P7C1I1)	Dimensión Ambiental/Formación y Sensibilización
<a href="#">P7C2I1</a>	Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales (P7C2I1)	
<b>PRINCIPIO 8</b>		
<a href="#">P8C1I1</a>	Indique si la entidad ha identificado los riesgos y responsabilidades de su entidad en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C1I1)	
<a href="#">P8C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política por escrito integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, considerar la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C2I1)	
<a href="#">P8C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P8C3I1)	
<a href="#">P8C4I1</a>	Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año (P8C4I1)	
<a href="#">P8C5I1</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C5I1)	
<b>PRINCIPIO 9</b>		



## Informe de Progreso Pacto Mundial

<a href="#">P9C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C1I1)	
<a href="#">P9C2I1</a>	Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente (P9C2I1)	
<b>PRINCIPIO 10</b>		
<a href="#">P10C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos (P10C1I1)	
<a href="#">P10C2I1</a>	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I1)	Dimensión Social/Sociedad/Política
<a href="#">P10C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P10C3I1)	Dimensión Social/Sociedad/Formación y Sensibilidad
<a href="#">P10C4I1</a>	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad (P10C4I1)	
<a href="#">P10C5I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anticorrupción? (P10C5I1)	SO4, Dimensión Social/Sociedad/Evaluación y Seguimiento
<b>ÍNDICE</b>		
<a href="#">Tabla</a>	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12