



WE SUPPORT

Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2009

ITVASA



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### Datos de la entidad: ITVASA

- *Dirección web:* [www.itvasa.es](http://www.itvasa.es)
- *Alto cargo:* Francisco Javier Varela Rodriguez , Gerente
- *Fecha de adhesión:* 30/04/2007
- *Sector:* Automoción y material de automóviles
- *Actividad:* Inspección Técnica de Vehículos
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Accionistas, Proveedores, Sociedad
- *Países en los que está presente:* España
- *Alcance del Informe de Progreso:* España
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Intranet de ITVASA y web del Pacto Mundial.
- *Día de publicación del Informe:* lunes, 15 de noviembre de 2010
- *Responsable:* Julio Tames
- *Tipo de informe:* A



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### • Carta de Renovación del Compromiso



Oviedo, 21 de octubre de 2010.

Un año más, ITVASA renueva su compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Lejos de perder vigencia, el propio contexto social demuestra que es más importante que nunca el alineamiento de las organizaciones con los principios del Pacto Mundial.

La presentación de este Informe de Progreso 2009 es una confirmación, no solo de la apuesta permanente de ITVASA por el desarrollo de su responsabilidad social, sino que también, es la consideración de esta iniciativa como un instrumento útil para dar la máxima transparencia de sus actuaciones a sus grupos de interés.

Durante el último ejercicio, han sido desarrolladas múltiples iniciativas entre las que vamos a destacar las siguientes:

- Actividad pedagógica de Seguridad Vial y Protección del Medio Ambiente "Conduciré Conciencia". Iniciativa dirigida a la comunidad escolar con una participación de 1600 escolares.
- Programa de reducción de consumos (agua, electricidad, papel, etc.)
- Programa de gestión de sugerencias internas. SOFI.
- Revisión y mejora de los Procedimientos de Selección y Promoción.

ITVASA, como nuevo miembro de ASEPAM, trata de permanecer atenta a todas las actividades desarrolladas y colaborar de una forma coherente con la difusión de los mensajes y principios que regulan el Pacto Mundial. Estamos convencidos de los beneficios de una participación activa, en pro de difundir una visión de la sociedad más justa y solidaria. Las empresas, como parte importante de la sociedad, no podemos eludir estas responsabilidades.

Nuestros objetivos van encaminados a seguir desarrollando nuestra responsabilidad social de una manera integral y equilibrada. Seguiremos trabajando para mejorar los diversos canales de comunicación existentes, desarrollando nuestra Matriz de Comunicación para que nos permita adaptarnos al actual contexto y dar respuesta a nuestro entorno. Si en una organización lo más importante son las personas, tiene especial interés desarrollar fórmulas efectivas y transparentes de comunicación.

Quiero finalizar manifestando nuestro interés en contribuir de una forma sincera y eficiente en la divulgación y aplicación de los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Francisco Javier Varela Rodríguez  
Gerente

## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



### POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



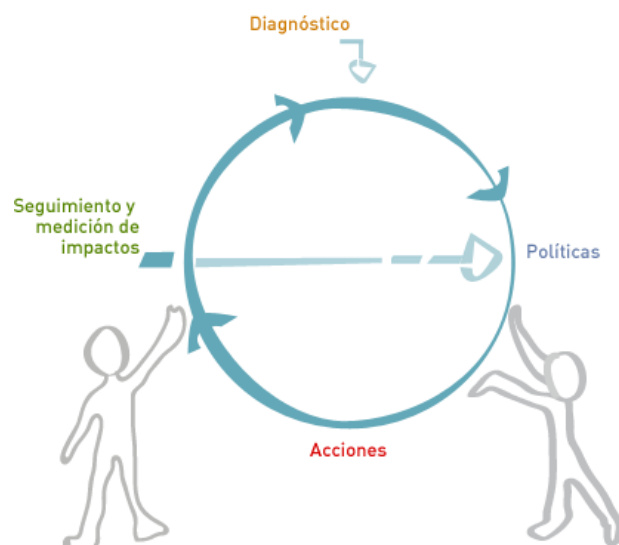
### ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





## • 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 tiene riesgos en materia de Derechos Humanos. ¿Cuáles son? (P1C1I1)

**Respuesta:** No

**Implantación:** ITVASA quiere ser útil a sus clientes a la hora de cumplir con un requisito legal: la inspección técnica de vehículos.

Nuestra empresa trata de dar respuesta a las necesidades sociales en esta materia acercando y facilitando este servicio de una manera profesional, eficiente e imparcial al menor coste posible para los ciudadanos.

Contamos con una Guía para las Personas de ITVASA donde están definidas la misión, visión y valores de nuestra empresa y 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 las personas de nuestro entorno.

Desde ITVASA creemos que todas las personas tienen derecho a una certeza en 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 mejoras prácticas y asimilando su buen hacer. 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.

**Objetivos:** La difusión de los principios que suscribimos debe extenderse no sólo a nuestras personas y clientes en el día a día 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, los valores y normas de su empresa? (P1C2I1)



**Respuesta:** SI

**Implantación:** El Gerente de ITVASA ha suscrito una declaración pública definiendo la política de la empresa y recogiendo todos nuestros enfoques estratégicos. En ella, queda manifiestamente recogido, el respeto de los derechos fundamentales de las personas.

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, perfectamente reglamentado, que planifica, desarrolla y revisa las acciones necesarias en esta materia.

En todas las estaciones de inspección existe una declaración pública de nuestra política integrada, así como en nuestra página web y en el canal interno de TV "Canal ITVASA", que emite una programación diseñada por la propia empresa, destinada no sólo a informar puntualmente sobre la situación en la estación, sino además para hacer llegar a los clientes que acuden a los distintos centros, nuestros valores y principios.

**Objetivos:** 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 asumimos estos valores que nos integran y diferencian.

Las encuestas de satisfacción bianuales a clientes nos señalan la línea a seguir y las mejoras a incorporar en nuestro servicio. 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.

[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. (P1C3I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En ITVASA nos hemos conducido siempre de manera intuitiva hacia la responsabilidad social: respeto al medioambiente, enfoque al cliente, contribución a un comportamiento responsable, desarrollo de las personas de ITVASA, política de no discriminación, de igualdad de oportunidades, transparencia de nuestros procesos, valores de las personas y principios de actuación que se guían por la dignidad de las personas: clientes y trabajadores/as, respeto escrupuloso de la legalidad.

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

**Objetivos:** La creación del Comité de RSE es un hecho que nos permite tener una herramienta para seguir de manera cercana cualquier vulneración de derechos elementales. Es nuestro objetivo divulgar las buenas prácticas dentro y fuera de la organización. Esto nos permite colaborar con la sociedad en la inclusión de modos de relación éticos.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos?. Descríbalos. (P1C411)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Las certificaciones: ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, OHSAS 18001, UNE166.002, y sus auditorías periódicas, aseguran el cumplimiento de requisitos referidos a Calidad, Medioambiente, Seguridad y Diseño. La autoevaluación EFQM SELLO 300+ sirve también de indicador sobre la implantación de nuestro sistema de gestión. 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.

Los grupos de interés pueden canalizar sus denuncias o sugerencias en esta materia u otras a través de la encuesta bianual de satisfacción y pueden evaluar nuestro servicio en la página web.

Además de las reclamaciones escritas y sugerencias, las personas de ITVASA documentamos las reclamaciones verbales que se reciben en los centros de trabajo.

**Objetivos:** 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 nuestro mensaje, nuestros valores y principios. Queremos seguir transmitiendo nuestro enfoque y ser vigilantes en todo aquello que tenga relación con la vulneración de derechos.

Indique el porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. (P1C511)

**Respuesta:** 100 %

**Implantación:** Todas las personas de ITVASA reciben en el momento de su incorporación a la empresa una "Guía para las Personas". 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. Las diversas sugerencias internas pueden ser canalizadas a través de una herramienta informática que asegura su seguimiento y revisión. Todas las personas disponen de correo electrónico corporativo y existe un correo específico de comunicación interna donde volcar aquellas consideraciones que se estimen oportunas.

**Objetivos:** ITVASA mantiene de manera actualizada sus procesos y procedimientos. Ello conlleva una actualización permanente de información para su personal.

El proceso de formación, en evolución constante, garantiza a las nuevas personas que se incorporan a la organización, un adecuado nivel de conocimientos sobre los modos de actuar acordes con nuestros principios y valores.

## • Resumen de Implantación:

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Clientes</b>	R.:Cumplimiento requisitos legales. O.: Acercar y facilitar el servicio.	R.:Comunicación de valores. O.:Apreciación de nuestros principios.	R.:Información. O.:Sensibilización DDHH.	R.:Asegurar estándares. O.:Valoración de nuestras acciones.
<b>Empleados</b>	R.:Sin riesgos. O.: Mejorar el bienestar.	R.:Asunción y participación. O.:Incremento participación.	R.:Formación y sensibilización. O.:Colaboración.	R.:Información y formación. O.:Incremento formación.
<b>Accionistas</b>	R.:Sin riesgos. O.:Compromiso permanente.	R.:Reconocimiento de nuestra orientación responsable. O.:Respeto y apoyo a nuestra gestión.	R.:Apoyo. O.:Valoración de las iniciativas.	R.:Información y sensibilización. O.:Valoración de nuestra acciones.
<b>Proveedores</b>	R.:Sin riesgos. O.: Respeto a los DDHH. Requisito de contratación.	R.:Comunicación de nuestros valores. O.:Participación de principios éticos.	R.:Información e invitación a subscribir. O.:Invitación a sumarse a Global Compact.	R.:Información. O.:Implicación con nuestros principios.
<b>Sociedad</b>	R.:Dignidad de los seres humanos. O.: Comunicar e informar.	R.:Reconocimiento de nuestra responsabilidad social integral. O.:Difusión de nuestros valores.	R.:Información y sensibilización. O.:Sensibilización .	R.:Información y valoración. O.:Consideración y reconocimiento.

R.: Respuesta

O.: Objetivo





## • Principio 2

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



### DIAGNÓSTICO:

¿Dispone la entidad de una clasificación de proveedores en función de su riesgo en la vulneración de los Derechos Humanos? Especificar el riesgo e indicar si se favorece a aquellos que tienen certificaciones. (P2C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** 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 y se establece la valoración de los proveedores de acuerdo con una serie de items establecidos.

Los responsables de compras tienen acceso desde el "portal ITVASA" a la lista de proveedores, censados tanto por servicio-producto como por nombre.

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 un apartado "Licitaciones" para facilitar la libertad de concurrencia a cubrir nuestras necesidades de obra, suministro o servicio.

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



### POLÍTICAS:

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La certificación ISO 9001:2000 asegura que nuestros proveedores cumplen con estándares legales y el hecho de que se valore y favorezca aquellos que cuenten con alguna certificación homologada asegura el círculo de calidad.

Se promueve la participación en organismos que rigen y regulan nuestro servicio, la inspección técnica de vehículos

(AECA-ITV, CITA). La colaboración con proveedores de equipos de inspección (RYME), mediante el desarrollo de software, nos permite igualmente que podamos difundir y compartir nuestros principios y bien hacer.

**Objetivos:** La selección de proveedores seguirá ampliando la valoración de aspectos tales como certificaciones, política de no discriminación, fomento de la integración, seguridad laboral, etc.



## 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

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

**Objetivos:** 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 sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001) (P2C4I1)

**Respuesta:** 18 %

**Implantación:** El porcentaje de proveedores certificados ha crecido desde el 13% hasta el 18% en el último ejercicio. Es importante seguir aumentando este dato en aras de conseguir la implicación de más organizaciones en el cumplimiento de diversos estándares de aseguramiento de la calidad y la sostenibilidad.

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

Los proveedores son un grupo de interés muy importante para ITVASA. 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.

## • Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Proveedores</b>	R.:Respeto a los derechos humanos.	R.:Definidos procedimientos de compras y orientación a selección de proveedores responsables.	R.:Responsabilidad social integral implantada y revisada.	
	O.:Informar y compartir.	O.:Indicadores de RSE para su valoración.	O.:Valorar nivel de responsabilidad social.	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • 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. (P3C1I1)

**Respuesta:** No

**Implantación:** 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. 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.

**Objetivos:** 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.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de consulta que trate con los empleados los temas importantes? (P3C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** 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 los trabajadores 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 por carta del Gerente a cada trabajador. 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.

**Objetivos:** Dentro de nuestros objetivos está la revisión de la Matriz de Comunicación para seguir mejorando la identificación de las necesidades existentes y asegurar la efectividad de los canales informativos multidireccionales. 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.



## 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

**Implantación:** 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.

**Objetivos:** 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.



## 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? Descríbalos. (P3C4I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La empresa ha dado un salto cualitativo durante este año 2009 en la gestión de las sugerencias de las personas. La puesta en práctica de una aplicación informática denominada SOFI, nos ha permitido 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. 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. Reforzando el sistema anterior y a través del Responsable de Comunicación de la empresa existe un cauce de sugerencias



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

La empresa también realiza encuestas al personal para disponer de información clara sobre sus inquietudes, necesidades y propuestas. La última encuesta, realizada para valorar las condiciones del clima laboral, ha dado lugar a una serie de acciones programadas desde la dirección con la intención de mejorar los resultados en esta materia.

Una acción relevante ha sido 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. En definitiva, se trata de desarrollar con coherencia nuestros principios y valores y que vayan perfectamente alineados con nuestra política empresarial.

**Objetivos:** 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.

## • Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Convenio colectivo revisado y consensuado.	R.:Comunicación sistemática y búsqueda de aportaciones plurales para una mejor toma de decisión.	R.:Libertad personal, laboral y reconocimiento pleno de los derechos de las personas.	R.:La participación colectiva nos hace más fuertes.
	O.:Comunicación permanente, fluida y constructiva.	O.:Desarrollar una evolución de la matriz de comunicación.	O.:Mantenimiento de las condiciones de libertad, pluralidad y derechos laborales.	O.:Mantenimiento y perfeccionamiento de los cauces de comunicación existentes.

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • 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. (P4C111)

**Respuesta:** No

**Implantación:** 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.

El análisis de la gestión de personas a través del proyecto EQi, también ha dejado de manifiesto la inexistencia de comportamientos inadecuados o coacciones. La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, o la existencia de protocolos de actuación ante el acoso laboral, son hechos palpables de la preocupación de ITVASA en esta materia.

**Objetivos:** 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.

---

¿Ofrece la entidad a sus empleados facilidades para conciliar la vida profesional y familiar, ejemplo, considerar un horario flexible de trabajo o permitir el teletrabajo? Descríbalas. (P4C211)

**Respuesta:** SI

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

**Objetivos:** La sociedad cambia, las necesidades de las personas también. 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.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme, en la que se determinen las horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores? (P4C311)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En estos momentos ITVASA acaba de publicar la 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 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.

**Objetivos:** 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. (P4C411)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** 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.

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.

**Objetivos:** 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.

[Descargar el documento adjunto](#) 



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas en lo relativo a horarios, horas extra, medidas de conciliación de la vida familiar y profesional, etc.? Descríbalos. (P4C511)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** 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.

**Objetivos:** 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.

[Descargar el documento adjunto](#) 

### • Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Inexistencia de quejas, reclamaciones o indicadores de actitudes no adecuadas., Compromiso y flexibilidad.	R.:Política definida y condiciones laborales claras y revisadas.	R.:Bajo riesgo, seguimiento y valoración.	R.:El respeto de derechos, una obligación y una necesidad.
	O.:Actitud vigilante y preventiva., Adaptación y mejora de condiciones laborales al actual contexto social.	O.:Seguimiento de vigencia de la política de ITVASA.	O.:Mantenimiento de la ausencias de denuncias por abuso de poder.	O.:Fomentar la reflexión sobre la idoneidad del marco actual.

R.: Respuesta

O.: Objetivo





## • 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. (P5C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Los procedimientos existentes de selección de personal hace 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.*

*Objetivos:* 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 de este tipo de prácticas.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara donde se define la prohibición del trabajo infantil que comunica abiertamente? (P5C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* 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.*

*Objetivos:* 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.



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009



### 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

**Implantación:** 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.

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

### • Resumen de Implantación:

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Inexistencia de riesgos.	R.:Política definida y comunicada.	R.:Ausencia de riesgos.	
	O.:Mantenimiento de procedimientos de selección en esta materia.	O.:Los derechos infantiles no son negociables.	O.:Seguimiento de procesos de selección.	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 6

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad tiene riesgos identificados directa o indirectamente para cada grupo de interés de su entidad en relación a este principio. ¿Cuáles son? (P6C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** 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.

**Objetivos:** 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.



### POLÍTICAS:

¿La entidad ha formulado políticas, 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? (P6C211)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** 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.

**Objetivos:** 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

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

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 necesarios, los plazos y 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.

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

[Descargar el documento adjunto](#) 

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** 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.

**Objetivos:** 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.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿La entidad publica la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad? (P6C511)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** 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.

**Objetivos:** 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.

## • Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Igualdad y transparencia.	R.:Política definida y justa.	R.:Igualdad de oportunidades., Definición de condiciones de acceso.	
	O.:Inexistencia de denuncias e indicios.	O.:Aumentar nuestra cobertura socialmente responsable.	O.:Seguimiento de procedimientos., Seguimiento y revisión de funciones.	
Varios grupos de interés				R.:Datos transparentes y accesibles. O.:Ampliación de puntos de información de los indicadores de diversidad.

R.: Respuesta

O.: Objetivo





## • 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 (P7C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* ITVASA, consciente de la necesidad de proteger, conservar y mejorar el medioambiente, ha desarrollado un sistema de Gestión Ambiental integrado a las áreas de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo e Investigación, Desarrollo e Innovación. Estas herramientas permiten desarrollar de una manera eficiente nuestra misión, iniciada en 1988, consistente en la comprobación de los elementos de seguridad de los vehículos y de sus emisiones contaminantes.

Con el objetivo de cumplir adecuadamente nuestra misión se están desarrollando entre otras las siguientes acciones:

- Desarrollo de programas de gestión ambiental y establecimiento de un uso sostenible de recursos, eficiencia y promoción de las energías renovables.
- Establecimiento de medidas de prevención de la contaminación (aire, agua, vertidos tóxicos, ruido), medidas de reducción del cambio climático.
- Identificación y evaluación de los aspectos ambientales. Plan de riesgos.
- Aplicación de medidas de recuperación del medio natural.

Como resultado de este sistema de Gestión Integrado, ITVASA., a través de la investigación, ha aplicado 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.

Desde ITVASA, se ha extendido este compromiso a todos los ámbitos y niveles de la empresa, mediante la difusión periódica de artículos sobre sostenibilidad y medioambiente a todos los trabajadores, así como se imparten cursos de sensibilización ambiental a todas las personas que se incorporan a la empresa. Siguiendo esta línea, ITVASA dispone de una Guía de Buenas Prácticas ambientales con el objeto de divulgar la repercusión que tienen sus actividades en el medioambiente, tanto a nivel colectivo como individual y sirvan como herramienta de ayuda a todo el personal para qué



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

conozcan los mecanismos adecuados que les permitan prevenir y tratar posibles impactos negativos, siempre desde el compromiso asumido en todos los niveles y departamentos de la empresa.

**Objetivos:** ITVASA, tiene como objetivo la mejora continua, mediante el desarrollo de acciones que permitan la optimización de consumos, de generación de residuos, de minimización de sus aspectos ambientales. Para ello proseguirá con el seguimiento y análisis de las acciones tomadas con este fin durante el año 2009 y se procederá a la realización de un análisis DAFO para un mejor diagnóstico. La incorporación al Sistema de Gestión Integrado del sistema de Gestión de I+D+i, permitirá la mejora entre otros del sistema de gestión ambiental.

[Descargar el documento adjunto](#) 



### 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:** 450

**Implantación:** 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 2009, 50 personas de ITVASA han asistido a cursos relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental o de Sensibilización Ambiental, sumando un total de 450 horas de formación impartidas. Además, se han impartido cursos de sensibilización ambiental a todas las personas que se han incorporado a la empresa, realizándose por otro lado durante el año 2009, las campañas de conducción eficiente y optimización de consumos. Durante el periodo 2009, se han realizado a través del canal de comunicación interna desarrollado por ITVASA, comunicaciones en materia medioambiental a todas las personas, entre las que se encuentran las siguientes:

- Recomendaciones de mejora para la reducción del consumo eléctrico.
- Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente.
- Adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas.
- Seguimiento de datos de consumos.

**Objetivos:** 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, formar e informar adecuadamente a todo el personal, mediante programas de formación especialmente diseñados.

### • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Mejora continua. <hr/> O.:Optimización de recursos en materia medioambiental.	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 8

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad. (P8C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Para ITVASA es fundamental evitar en lo posible cualquier tipo de contaminación, minimizar la generación de residuos, racionalizar el uso de los recursos naturales y energéticos, cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los legítimos contratos y compromisos adquiridos. Es por ello que ITVASA, orientada principalmente a satisfacer los requisitos de sus clientes y otros partes interesadas, es consciente de la responsabilidad social que tiene con el entorno, por lo que con el fin de gestionar conjuntamente estos aspectos, ha decidido implantar y mantener un Sistema de Gestión Integrado que le permita, desde el punto de vista ambiental entre otros, la mejora continua, partiendo de una actitud de respeto al medioambiente.

**Objetivos:** ITVASA tiene entre otros objetivos continuar con la labor iniciada en 2008 de concienciación en materia ambiental de todas las personas, así como colaborar en proyectos educativos y otros, con el fin de contribuir a la sensibilización en materia ambiental de otros ámbitos de la sociedad.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, la consideración de la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C211)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** 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.

**Objetivos:** 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 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.



## 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

**Implantación:** En ITVASA creemos que es fundamental, promover la participación de todo el personal de la empresa en la proposición de sugerencias y mejoras en gestión ambiental. Para facilitarlo, utilizamos un sistema participativo, basado en un "Canal de Sugerencias", en el que cualquier persona de la empresa, puede introducir propuestas/sugerencias, las cuales son analizadas y evaluadas en grupos de mejora, y en su caso, desarrolladas.

**Objetivos:** Asentar las medidas adoptadas en 2009 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.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año.

**Electricidad:** 642488

**Agua:** 1837

**Papel:** 394620

**Implantación:** Durante el ejercicio 2009, se han reducido los consumos de electricidad, agua y papel.

El consumo de agua en el global de los centros se ha reducido un 21,72%, pasando de consumir 2347 m³ en 2008 a 1837 m³ en 2009.

El consumo de papel A4 (A4 + A5 asimilable a A4) de los centros se ha reducido un 25,30%, pasando de consumir 532500 hojas en 2008 a 394620 en 2009.

El consumo de energía eléctrica en el conjunto de la empresa, se ha reducido un 4,48%, pasando de consumir 672614 kwh e 2008 a 642488 kwh en 2009.

**Objetivos:** Continuar con el seguimiento y análisis de indicadores, así como desarrollar el plan de acción 2010, para mediante el establecimiento de las acciones oportunas conseguir los objetivos establecidos para este periodo por ITVASA.

## • Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.:Variable ambiental en el Sistema de Gestión Integrado.	R.:Variable ambiental en su sistema de gestión integrado	R.:Participación de todas las personas.	
	O.:Optimización de recursos ambientales.	O.:Mantenimiento y mejora de procedimientos.	O.:Desarrollo de sugerencias ambientales.	

R.: Respuesta

O.: Objetivo





## • Principio 9

*Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con 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. (P9C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Entre las acciones llevadas a cabo por ITVASA en este campo durante el año 2009 ha sido el desarrollo del proyecto "Conduciré Conciencia", destinado a alumno/as del tercer ciclo de educación primaria en el curso 2009/10 de los colegios del Principado de Asturias, con el que se pretende potenciar entre los escolares los valores de conducción segura y respeto a los ocupantes de la vía y del medioambiente, contando con el apoyo y colaboración en este proyecto de la Consejería de Educación y Ciencia del Principado de Asturias. Este proyecto, ha contado durante el curso 2009/10, con la participación de 36 colegios y un total de 1572 alumnos/as .

Durante este periodo 2009, ITVASA, ha colaborado con el proyecto del I.E.S. Alto Nalón consistente en el diseño y construcción de un prototipo de vehículo alimentado con pila de hidrógeno, y que busca especialmente conseguir despertar en el alumnado el interés por las nuevas fuentes de alimentación, el ahorro energético y el respeto por el medioambiente. Como resultado del sistema de Gestión Integrado, ITVASA a través de la investigación, ha aplicado 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.

**Objetivos:** El proyecto iniciado en 2009 "Conduciré Conciencia", será continuado durante el curso 2010/11, con la implicación, en este caso, de alumnos/as de Secundaria y Bachillerato, dándole así continuidad al propósito de ITVASA de concienciación dentro del marco de la seguridad vial y el respeto por el medioambiente.

Estamos altamente implicados durante el año 2010, en el Proyecto "Living Car", Iniciativa que forma parte del Plan MOVELE Estatal, donde se impulsa la movilidad eléctrica .

[Descargar el documento adjunto](#) ➔



### 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. (P9C211)



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

*Respuesta:* 0

**Implantación:** 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 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.

**Objetivos:** 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.

### • Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Colaboraciones efectivas e innovadoras. O.: Ampliar la participación de más colectivos.	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 10

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



### DIAGNÓSTICO:

¿Realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su entidad y en su sector de actividad?  
(P10C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* 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 300+ 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.

*Objetivos:* 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:

¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y público contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales? (P10C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En todas las estaciones existe un resumen de la política integrada de ITVASA.

No existe una declaración específica contra la corrupción debido a que no ha habido necesidad, por el tamaño de la empresa y por el carácter público de la misma. No obstante, en la Guía para las Personas y en el Manual de Buenas Prácticas se hace referencia a comportamientos que podrían poner en entredicho nuestra credibilidad. La actuación de acuerdo a lo descrito en el Manual de Buenas Prácticas es auditado en las distintas estaciones.

En las encuestas bianuales a nuestros clientes el grado de satisfacción por el servicio prestado va en aumento.

**Objetivos:** El servicio básico de nuestra actividad y el resultado de la inspección técnica son sometidos a control tanto por parte de los responsables de la estaciones como por auditorías internas y externas. Las cuentas, los contratos, son objetos de auditorías fiscales por parte de la Administración del Principado de Asturias. Nuestra referencia a corto, medio y largo plazo es conseguir mantener los resultados actuales. Denuncias = cero , No conformidades por actos de corrupción = 0, Irregularidades contables = 0.



## 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

**Implantación:** 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 dar. Se incide en que todos formamos ITVASA y que todos somos representantes de los valores de honestidad, respeto, responsabilidad y solidaridad. Es muy importante la colaboración de todas las personas que rodean a ITVASA para poner de manifiesto las conductas inadecuadas.

**Objetivos:** La implantación del Manual de Buenas Prácticas se audita periódicamente estableciéndose acciones formativas para reparar carencias detectadas. Entra dentro de nuestros objetivos mejorar el formato de comunicación via web de nuestro Código de Conducta a nuestros grupos de interés.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interes los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por cada grupo de interés que los conocen. (P10C4I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Los principios que rigen nuestro Codigo de Conducta han sido dados a conocer a nuestros grupos de interés. Están a disposicion 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.

Porcentajes de grupos de interés con acceso a nuestro Código de Conducta y Política de ITVASA:

Empleados: 100%

Clientes-Sociedad: 100%

Proveedores:100%

Accionistas: 100%



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

*Objetivos:* No se precisa la necesidad de establecer cambios.

---

¿Dispone la entidad de un sistema de gestión económico financiero bien estructurado que se rige por algún principio o compromiso de transparencia y buen gobierno (de acuerdo a la legalidad vigente en el ámbito geográfico donde opera)? Indicar principios o compromisos adquiridos. (P10C5I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* 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 .

*Objetivos:* 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:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Clientes</b>	R.:Transparencia. O.:Valoración del servicio.	R.: Credibilidad e información accesible. O.:Incremento de valoración.	R.:Empatía y corresponsabilidad. O.:Valoración del esfuerzo seguido por ITVASA.	
<b>Empleados</b>	R.:Transparencia y compromiso. O.:Compromiso y orientación a valores.	R.:Formación y comunicación del manual de buenas prácticas. O.:Compromiso y mantenimiento del alineamiento con los principios de ITVASA.	R.:Respeto y vigilancia de nuestros procesos. O.:Motivación y compromiso.	
<b>Accionistas</b>	R.:Responsabilidad e implicación. O.:Apoyo gestión y principios.	R.:Coherencia con los valores de la organización. O.:Respaldo permanente .	R.:Valoración del entorno social. O.:Apoyo y mantenimiento de nuestra orientación estratégica en valores.	
<b>Proveedores</b>	R.:Valores compartidos. O.:Mantener estándares de transparencia de contratos.	R.:Corresponsabilidad empresarial. O.:Colaboración y vigilancia de los procesos de prestación del servicio.	R.:Colaboración e intercambio de información. O.:Ampliar el intercambio de conocimiento de los procesos mutuos.	
<b>Sociedad</b>	R.:Exigencia en su nivel de requerimientos éticos. O.:Valoración de nuestros principios.	R.:La Credibilidad no es una opción, es una obligación. O.:Incremento de la valoración positiva de nuestra línea de trabajo.	R.:Ejemplo socialmente responsable. O.:Difusión de buenas prácticas.	
<b>Varios grupos de interés</b>				R.:Transparencia. O.:Triple rentabilidad.

R.: Respuesta

O.: Objetivo