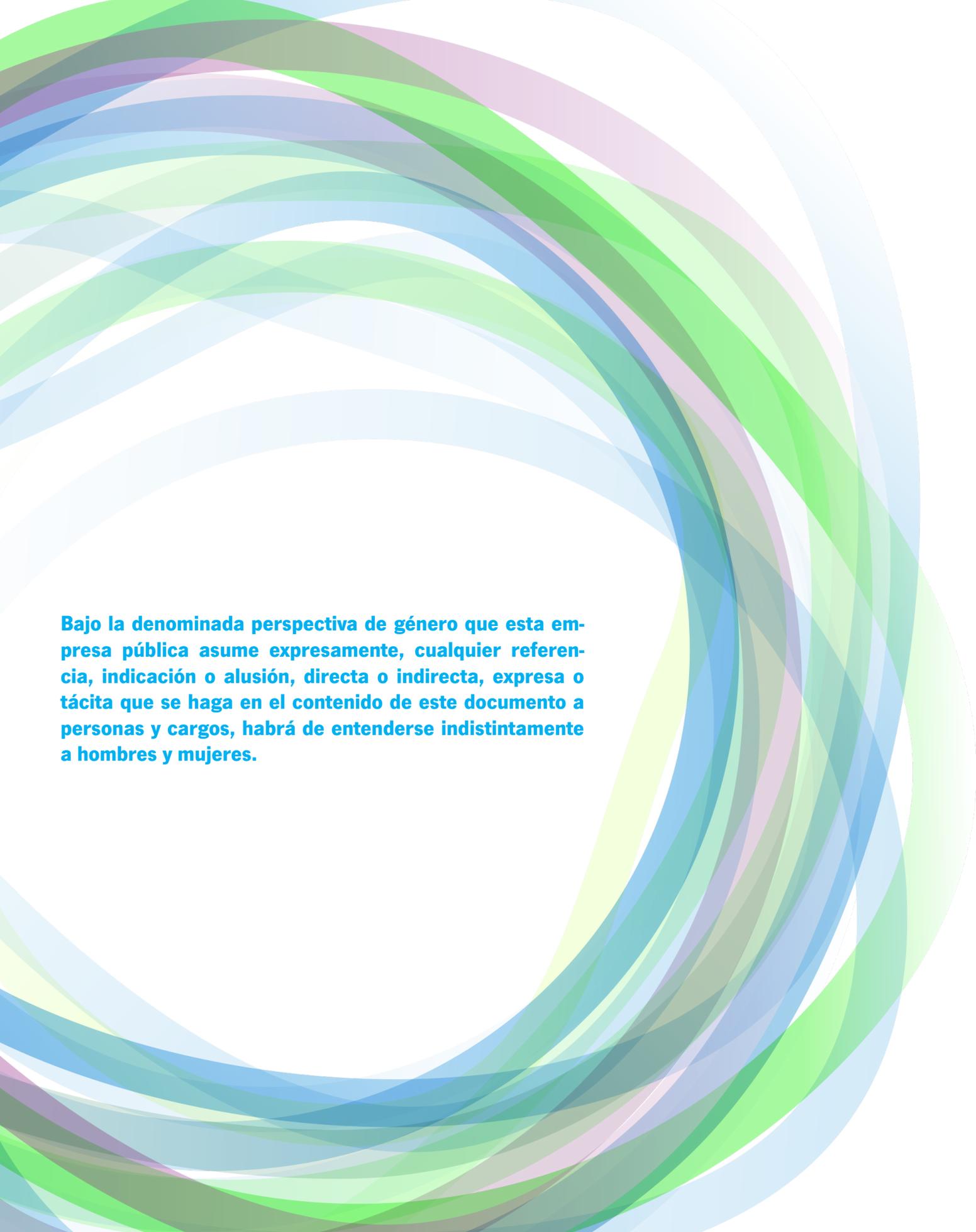


The logo graphic for VEIASA consists of several concentric, broken circular lines in shades of pink, black, and yellow, creating a dynamic, swirling effect around the central text.

VEIASA

2013



Bajo la denominada perspectiva de género que esta empresa pública asume expresamente, cualquier referencia, indicación o alusión, directa o indirecta, expresa o tácita que se haga en el contenido de este documento a personas y cargos, habrá de entenderse indistintamente a hombres y mujeres.

ÍNDICE

Misión, Visión y Valores	4		
Carta de presentación	5		
VEIASA	6	GRUPOS DE INTERÉS PROVEEDORES	30
Actividades	7		
Localización y expansión	8	Espacio Web para ofertas de proveedores	31
Gobierno Corporativo	9/10	Proveedores locales	32
Principales Cifras	11		
Premios y reconocimientos	12	ACCIÓN SOCIAL	33
GRUPOS DE INTERÉS TRABAJADORES	13	Ayudas a personas con pocos recursos	34
Equipo Humano	14/15	Concurso pintura hijo trabajadores	35
Medidas de igualdad	16	Campaña “Un mes, un principio”	36
Medidas de conciliación	17	MEDIO AMBIENTE	37
Trabajadores con discapacidad	18/19/20	Principales acciones medioambientales	38
Acciones formativas	21/22	Gestión del papel	39
Comunicación interna	23	Consumibles / Gestión de residuos y reciclajes	40
GRUPOS DE INTERÉS USUARIOS	24	Consumos de aguas / Combustibles	41
Concertación de cita vía código QR	25	Reducción de gases / Inversiones propias de carácter ambiental	42
Sistema gestión de colas en estaciones	26	Alcance de la Memoria	43
Proyecto empático enfocado al servicio	27	INDICADORES DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE	44/45/46/47/48/49/50/51
Satisfacción de los usuarios	28		
Canales de comunicación	29		

MISIÓN

VEIASA tiene como misión trabajar conforme a un modelo de gestión basado en la calidad y orientado a la plena satisfacción del cliente mediante el desarrollo personal y profesional de sus empleados e implicando a los grupos de interés en el equilibrio de aspectos sociales, económicos, ambientales y éticos que redunden en una sociedad más justa y un entorno ambiental más saludable.

VISIÓN

Avanzar hacia la excelencia en los sectores en los que presta servicio a través del impulso a la innovación, la generación de valor añadido y el fomento de políticas socialmente responsables como principales directrices integradoras de una gestión empresarial moderna y competitiva, participando diariamente en el proceso de modernización del tejido empresarial andaluz, a través de la implantación de proyectos innovadores.

VALORES

Todo ello, asentado en unos sólidos valores estratégicos (honestidad, profesionalidad, austeridad, tolerancia, diálogo, involucración), esenciales (respeto a la legislación, responsabilidad, imparcialidad, integridad, lealtad, transparencia) y personales y profesionales (respeto, eficiencia, ética en la gestión y en las relaciones, igualdad, calidad, participación, desarrollo personal y profesional).



CARTA DE PRESENTACIÓN

Me complace presentar nuestra Memoria de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al ejercicio 2013, donde describimos el entorno económico, social y medioambiental en el que nuestra empresa presta sus servicios.

Un año más tenemos que referirnos a las adversas condiciones económicas que nos rodean y en las que aún seguimos inmersos, pero a pesar de ello nos es grato comunicarles que hemos cerrado el ejercicio con resultados favorables.

Estos resultados se han conseguido, fundamentalmente, por el compromiso que VEIASA tiene con la sostenibilidad y la innovación, uno de nuestros objetivos principales, lo que permite satisfacer las necesidades de nuestros clientes y demás grupos de interés.

Por ellos y para ellos trabajamos por la mejora continua, en especial de las instalaciones y servicios para garantizar en todo momento las cuestiones relacionadas con la calidad, la salud y seguridad de nuestros clientes y trabajadores, implicando a todo el personal que conforma VEIASA.

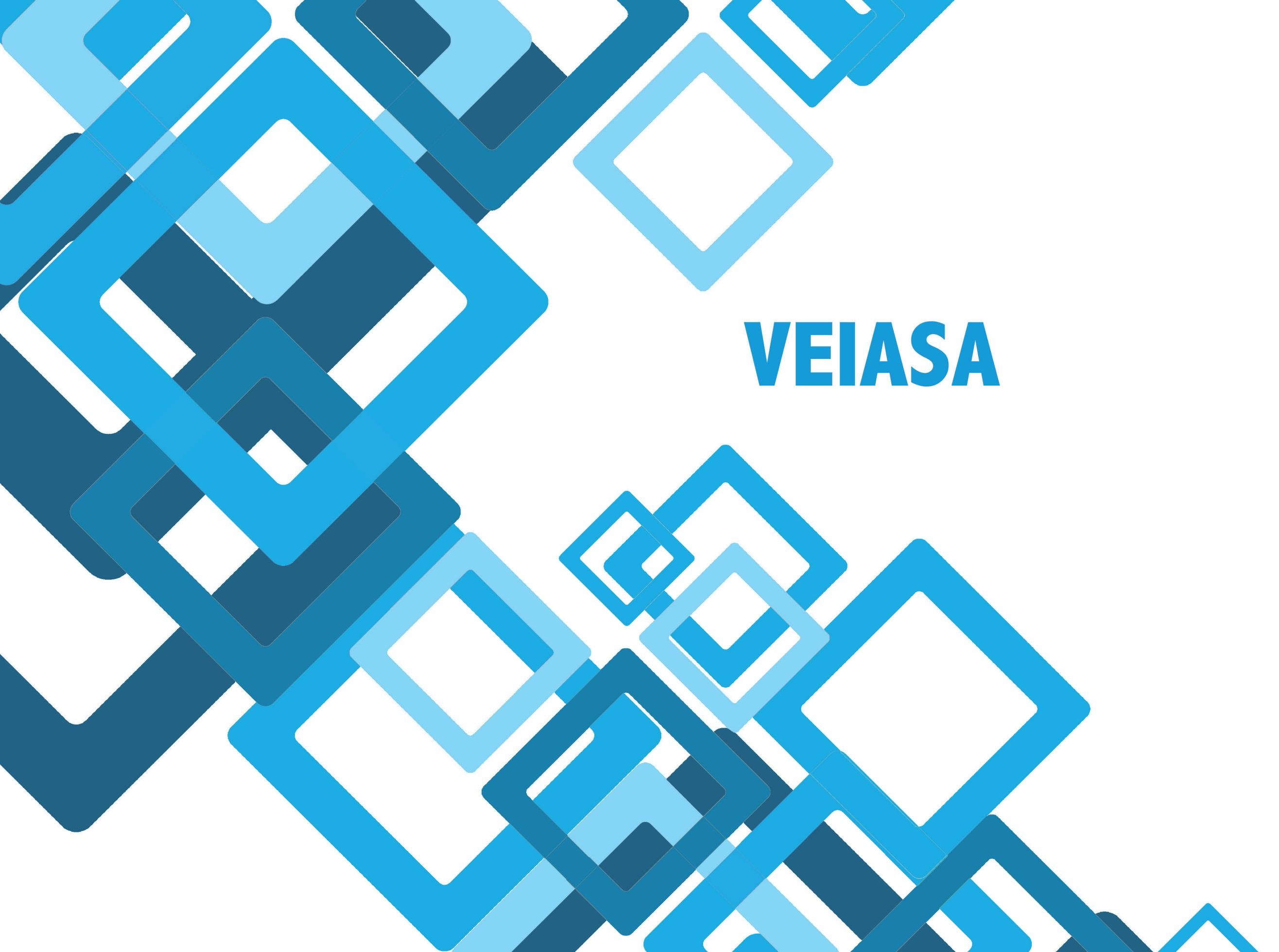
Los pasos que seguimos para lograr nuestros objetivos pasan por la integración de un modelo de excelencia con un enfoque socialmente responsable adecuándolo a las necesidades actuales y futuras de nuestros usuarios que cada vez están más conectados a las tecnologías; también mejorando nuestras herramientas de gestión para conseguir más rentabilidad económica; y con un ambiente de trabajo marcado por la solidaridad, igualdad, cooperación y compromiso con la empresa.

Destacar también que VEIASA es una de las organizaciones del mundo que más información aporta sobre su actividad y avances en materia de Responsabilidad Social Corporativa, distinción que nuestra empresa ha recibido por parte de Naciones Unidas y que viene a otorgarle la categoría GC Avanzado, o lo que es lo mismo, la considera una de las corporaciones mundiales adheridas al Pacto Mundial que mejor comunicación ofrecen sobre los denominados 10 Principios del citado Pacto y sobre su contribución a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, por el apoyo a los Derechos Humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Por último quiero haceros llegar mi reconocimiento a todos los que, de una forma u otra, se relacionan con nuestra empresa. Gracias al compromiso de todos, en especial al de los empleados por su constante esfuerzo y dedicación, y a la confianza de nuestros usuarios, que nos motivan para seguir avanzando y trabajando en una empresa de la que nos sentimos orgullosos.

Por cuarto año consecutivo VEIASA reafirma y renueva su compromiso con la Red Española del Pacto Mundial, siguiendo como cada año sus recomendaciones a la hora de elaborar el Informe de Progreso y haciendo participe a todo nuestro grupo de interés.

Antonio Rincón
Director de RRHH



VEIASA

VEIASA Y SUS ACTIVIDADES

Verificaciones Industriales de Andalucía S.A. (VEIASA) es una empresa pública, fundada en el año 1990 y dependiente de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo de la Junta de Andalucía, cuya actividad se centra en la realización y desarrollo de las actuaciones de inspección y control derivadas de la aplicación de las distintas reglamentaciones industriales. Tiene su domicilio social en calle Albert Einstein, número 2 (Isla de la Cartuja) centrando su actividad en la comunidad autónoma de Andalucía.

VEIASA tiene principalmente dos áreas de actividad: La Inspección Técnica de Vehículos (ITV) y el Control Metrológico:

CONTROL METROLÓGICO

Por Control Metrológico conocemos al conjunto de actuaciones administrativas y técnicas, que se llevan a cabo para asegurar que los instrumentos, aparatos y equipos de medida realizan su función de manera adecuada y siguiendo los requisitos marcados por la legislación vigente.

Desde 1992, Verificaciones Industriales de Andalucía, S. A. (VEIASA) ejerce el control metrológico reglamentario de los equipos de medida sujetos a metrología legal.

Los controles metrológicos proporcionan confianza e información sobre la variabilidad de los procesos para su control y mejoramiento. La metrología encierra grandes ventajas y beneficios para todos los sectores industriales, destacando los siguientes:

- **Salvaguardar los intereses de los consumidores en las transacciones comerciales.**
- **Proteger la seguridad y la salud de las personas.**
- **Proteger el medioambiente.**

INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS

La Inspección Técnica de Vehículos o ITV es un servicio con el que se pretende aumentar la Seguridad Vial mediante la reducción de los fallos mecánicos y su repercusión en los accidentes de tráfico, así como controlar el nivel de emisiones contaminantes y de ruido producidos por los vehículos a motor, con el fin de preservar el Medio Ambiente y mejorar la calidad de vida de los andaluces y andaluzas.

Todas nuestras estaciones están dotadas con equipos de inspección que satisfacen ampliamente los requisitos recomendados con el objetivo primordial de ofrecer un servicio de garantía, calidad y rigor en las inspecciones reglamentarias.

La ITV evita 170 muertos y al menos 11.000 accidentes al año en España
La ITV ahorra 300 millones de euros al Estado por las víctimas mortales, heridos y accidentes evitados.

Los objetivos de las inspecciones técnicas de vehículos son los siguientes:

- **Contribuir a un comportamiento social responsable.**
- **Reducir los accidentes de tráfico en los que pueden intervenir fallos o defectos mecánicos.**
- **Minimizar la emisión de contaminantes y de ruidos.**
- **Contribuir al ahorro energético y a la mejora de la calidad de vida.**

LOCALIZACIÓN Y EXPANSIÓN

El campo geográfico de actuación de VEIASA se concentra en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Debido a la tendencia de desarrollo y crecimiento continuo de las infraestructuras de VEIASA, a finales del ejercicio 2013 cuenta 63 Estaciones de ITV fijas tras la apertura este mismo año de las nuevas instalaciones de Martos (Jaén), Níjar (Almería) y Priego de Córdoba, estaciones que albergan 214 líneas de inspección. Estas cifras la sitúan a la cabeza del país, concentrando el 25% de las alrededor de 800 líneas de inspección actualmente operativas en toda España.

A estas actuaciones hay que sumar numerosas obras de reforma y mejora planificadas que forman parte del Plan de Ampliación de la Red Andaluza de ITV impulsado hace 3 años por la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo.

Los planes de mejora y crecimiento optimizan el servicio al contar los usuarios con un mayor número de Estaciones, lo que implica menos desplazamientos al realizar la Inspección Técnica de Vehículos con el consiguiente beneficio para el medio ambiente.

Han sido invertidos 2.283.000 Euros para la construcción de las nuevas estaciones ITV.



ITV MÓVIL

Las ITV móviles se desplazan por toda la geografía andaluza con el objetivo de acercar nuestro servicio al ciudadano y poder llevar a cabo la labor de inspección técnica de vehículos agrícolas y de ciclomotores en aquellas localidades que se encuentran lejos de las estaciones fijas.

Unidades móviles: VEIASA cuenta con 13 unidades móviles (5 para la inspección y control de vehículos agrícolas y 8 para ciclomotores) que se mueven por toda la geografía andaluza.

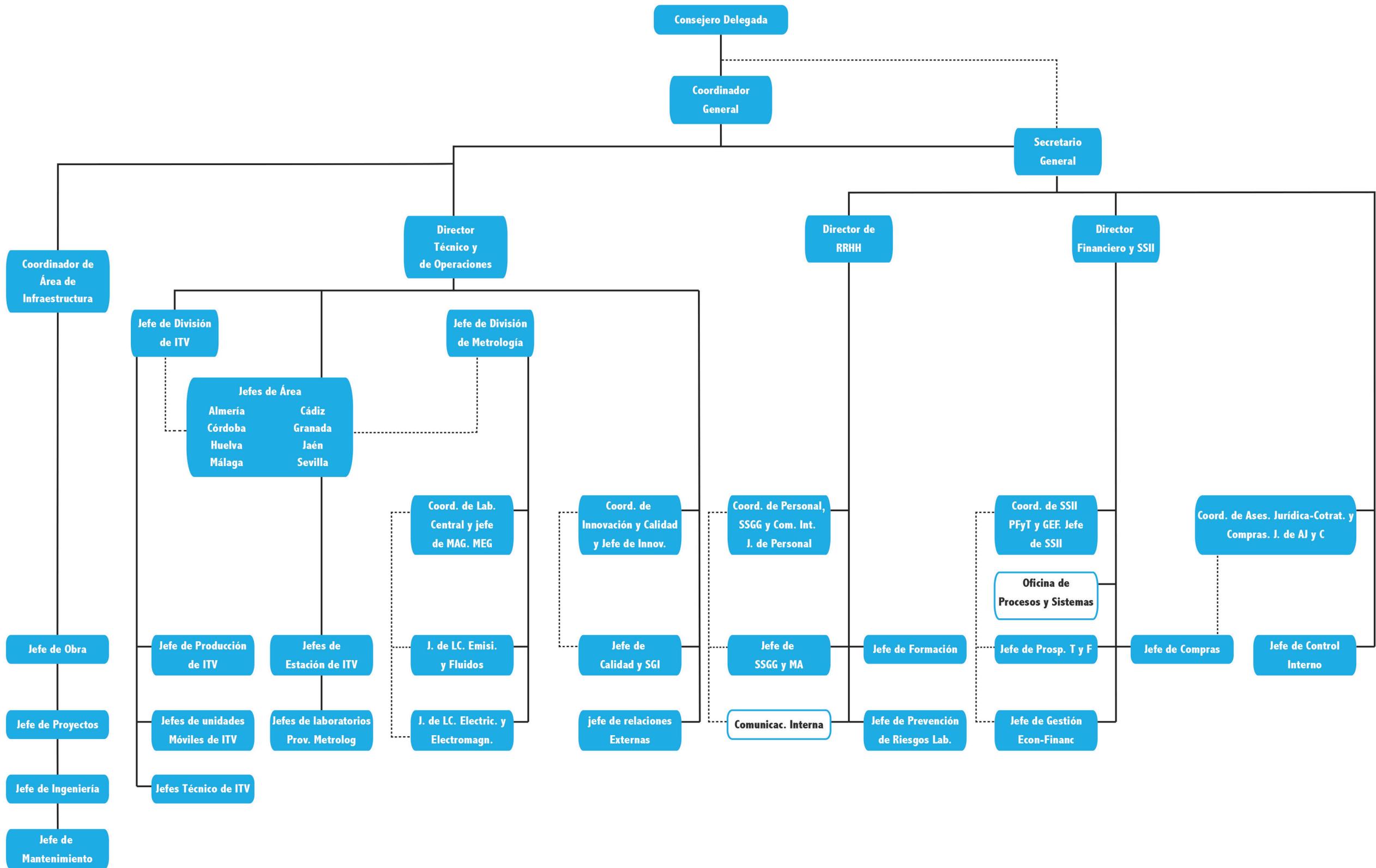
GOBIERNO CORPORATIVO Y ORGANIGRAMA

A finales de 2013, el Consejo de Administración aprueba una nueva estructura organizativa en VEIASA cuya principal novedad es la incorporación como nueva Consejera Delegada de la Directora General de Industria, Energía y Minas, **Dña. María José Asensio**, quien compaginará ambos cargos. Su antecesor en el puesto D. Jesús María Rodríguez Román seguirá el frente de la empresa como Coordinador General.

Otra novedad importantes es la reincorporación de **D. Francisco Javier Castro Baco** al frente de la Secretaría General que con ello vuelve a hacerse cargo de las Unidades de Control Interno y Asesoría Jurídica y Contratación, de él dependerán dos direcciones que renuevan su nombre: la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección Financiera y de Sistemas de Información.

Junto con estos cambios, también es significativo que ahora dependerá directamente del Coordinador General la antigua Dirección y Coordinación General Técnica, que pasa a denominarse Dirección Técnica y de Operaciones, y la anterior unidad de Coordinación de Infraestructura, que a partir de este momento se llama Coordinación de Área de Infraestructuras.

Debido a la nueva composición de la estructura organizativa han tenido que ser adaptados los Manuales de Responsabilidades y Funciones (MRF) donde se recoge el organigrama de la empresa y se describe las funciones específicas a nivel de cargo de cada miembro.



ESTRUCTURA DE GOBIERNO

ORGANO DE GOBIERNO	MIEMBROS TOTALES	MUJERES	HOMBRES
CONSEJO DE ADMINISTRACION	5	2	3
DIRECCION	5	0	5
Jefaturas	103	26	77
Comisión de vigilancia e interpretación	12	1	11
Comisión de contratación	5	1	4
Comisión económica	6	2	4
Comisión formación y promoción	5	1	4
Comisión técnica y producción	6	0	6
Comité seguridad y salud	11	1	10
Comisión de igualdad	6	5	1

PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS

CONCEPTO	2012	2013
Importe total de ingreso	98.909.920,37 €	104.668.652,33 €
Importe total de gastos de explotación	72.355.620,97 €	75.705.591,60 €
Gastos de personal	52.743.770,28 €	52.678.823,10 €
Donaciones/otros gastos en comunidad	40.880,70 €	
Resultado del ejercicio	20.519.065,48 €	20.866.072,75 €

Un año más VEIASA aumenta su importe neto de cifra de negocio, este incremento ha sido del 5,5% respecto al ejercicio anterior. Lo que ha supuesto que el resultado del ejercicio supere al del año 2012.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

* VEIASA ha obtenido la categoría GC Avanzado otorgada por el Global Compact de las Naciones Unidas, situándola en un destacado lugar dentro del panorama empresarial internacional, en relación a sus buenas prácticas en materia de sostenibilidad. Con este distintivo la reconoce como una de las empresas que más se esfuerzan por alcanzar un desempeño excelente en torno a los 10 principios basados en las Declaraciones y Convenciones Universales en materia de Derechos Humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

* La presidenta de la Junta de Andalucía, Susana Díaz, ha entregado la nueva bandera y el escudo de Órgiva a la Estación ITV ubicada en este municipio, con motivo de la oficialización de los nuevos símbolos de dicha localidad.

* VEIASA recibe el distintivo Empresa Fidelizada concedido por la Asociación de personas con discapacidad "El Saliente" (Centro Especial de Empleo con sede en Almería) con motivo de la celebración del día Internacional de las personas con discapacidad.

En el mes de marzo se entregaron los II Premios del Laboratorio de Ideas a 5 trabajadores de VEIASA cuya principal finalidad es reconocer y valorar la participación, implicación, y compromiso de los miembros de la empresa con la calidad, la innovación y el progreso.



GRUPOS DE INTERÉS TRABAJADORES

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Para VEIASA es clave la comunicación con sus grupos de interés, pues le reporta una mayor información que le permite realizar una mejor gestión de la sostenibilidad al interactuar con ellos. En este sentido, VEIASA está fuertemente comprometida con sus clientes, proveedores, trabajadores y la sociedad en su conjunto, proporcionándoles el enfoque acorde a sus respectivas necesidades.

En línea con los compromisos con cada grupo de interés, se potencian distintos canales para el diálogo y la respuesta a las diferentes necesidades y desafíos que se plantean.

1.- Compromiso con los usuarios. Continúa la búsqueda de servicios eficientes, altamente innovadores y de calidad puestos a disposición de los clientes.

2.- Compromiso con los profesionales. Atender y escuchar las necesidades de los profesionales, fomentar e impulsar el desarrollo de sus habilidades y proporcionar nuevas oportunidades de aprendizaje y desarrollo cumpliendo los principios de equidad e igualdad de oportunidades.

3.- Compromiso con la sociedad. Esfuerzo de la Dirección y el personal en la participación de acciones voluntarias que redunden en un aumento del bienestar social y medioambiental, poniendo a disposición de la sociedad los medios económicos, técnicos y profesionales disponibles y desarrollando actividades encaminadas a la reducción de impacto negativos sobre el entorno.

4.- Compromiso con los proveedores. Más allá de la normativa marcada por la Legislación, reforzando colaboraciones con empresas generadoras de valor a la sociedad con sus comportamientos éticos y sostenibles.



TRABAJADORES

EQUIPO HUMANO

El comportamiento de todos los empleados de VEIASA está basado en el respeto mutuo, el compromiso con su trabajo y con la empresa, la responsabilidad de realizar su trabajo lo mejor posible, la solidaridad y la cooperación con los compañeros y la sociedad, la integridad y el respeto a la legalidad; de forma que el entorno laboral sea un ambiente de confianza que permita el desarrollo personal y profesional, y esté libre de ofensas, explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación.

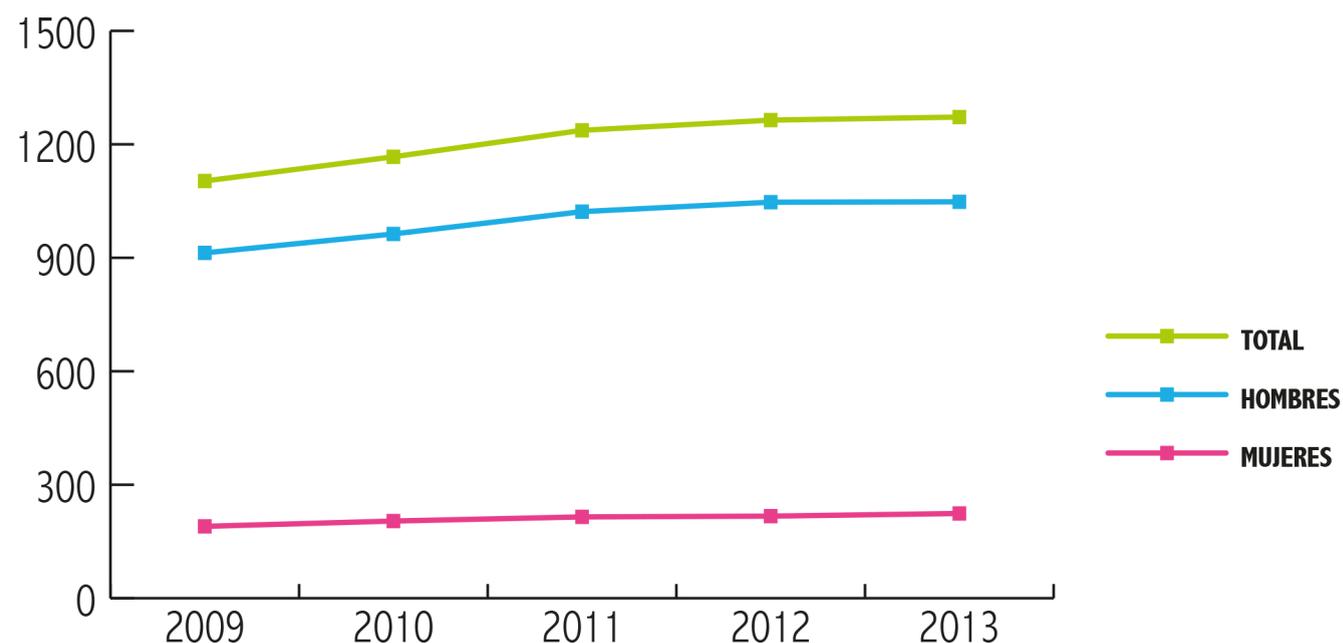
En este ámbito se encuadra la campaña “un mes, un principio”, que explica mensualmente las actuaciones que VEIASA realiza en relación a cada uno de los principios que rigen “El Pacto Mundial de las Naciones Unidas”. De este modo la empresa ratifica su compromiso con el cumplimiento de los derechos humanos, laborales, ambientales y de lucha contra la corrupción. Así en lo que a los derechos de los trabajadores respecta, el principio 4 en el mes de mayo promocionó que “Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”; a lo largo del mes de Junio el principio 5 promovió que “Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”; mientras que en el mes de Julio el principio 6 que establecía “La abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”

En mayo de 2013 se realizó una encuesta de riesgos psicosociales y clima laboral entre los trabajadores de VEIASA con la colaboración de la Universidad de Sevilla. Una de las principales conclusiones que se desprende de este estudio fue el buen ambiente de trabajo y, en general, que los riesgos psicosociales asociados a la actividad están compensados. Los resultados del cuestionario fueron muy positivos por los altos niveles de satisfacción laboral manifestados por los empleados.

La plantilla de VEIASA volvió a aumentar en el ejercicio 2013 en 8 trabajadores debido en parte a la aparición de nuevas Estaciones ITV y a las mejoras de las existentes, situándose esta, a cierre de año en 1.272 trabajadores. Cabe destacar que el 100% de la plantilla pertenece a la Comunidad Autónoma de Andalucía, aunque cuando se producen nuevas contrataciones, de entre los candidatos se valora la cercanía de su domicilio pero no es un factor determinante.

A continuación exponemos la evolución de la plantilla de 2009 a la actualidad:

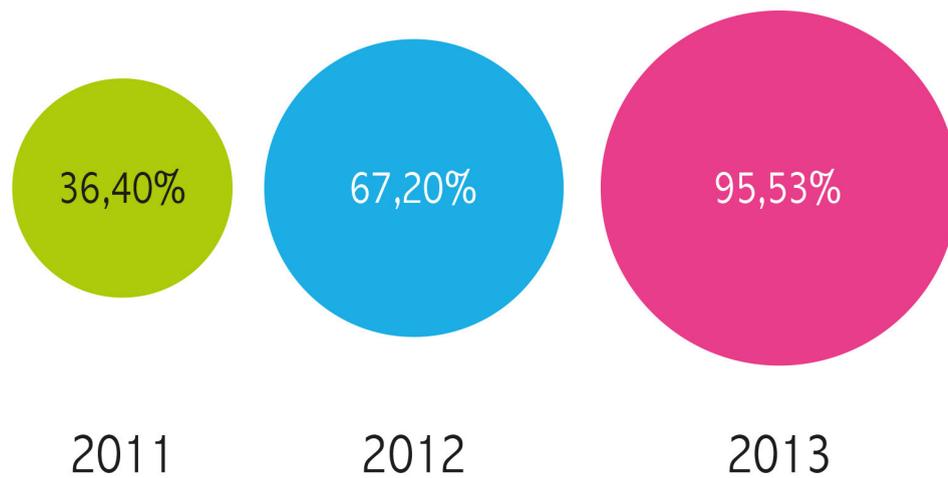
	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
2009	1.103	913	190
2010	1.167	963	204
2011	1.237	1.022	215
2012	1.264	1.047	217
2013	1.272	1.048	224



MEDIDAS DE IGUALDAD

VEIASA cuida con perseverancia la igualdad entre mujeres y hombres, aplicando este principio en todas sus políticas de gestión en recursos humanos: contratación, selección, formación, medición del desempeño, promoción, retribución, condiciones de trabajo, conciliación de la vida familiar y laboral, comunicación y prevención del acoso. De este modo, la política retributiva de VEIASA no contempla, en ninguno de sus conceptos, diferenciación alguna por género, tal y como establece su Plan de Igualdad.

El Plan de Igualdad de VEIASA, fue aprobado por la Comisión de Igualdad el 20 de Julio de 2011 y es uno de los principales instrumentos para el desarrollo de la Ley 3/2007 de 22 de marzo de la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres, así como de la Ley para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía en el seno de la organización. Compuesto por 8 líneas de actuación, se han trazado 10 objetivos generales, 17 específicos y 67 medidas para velar por su cumplimiento y seguimiento, siendo la evolución de las medidas implantadas la siguiente:

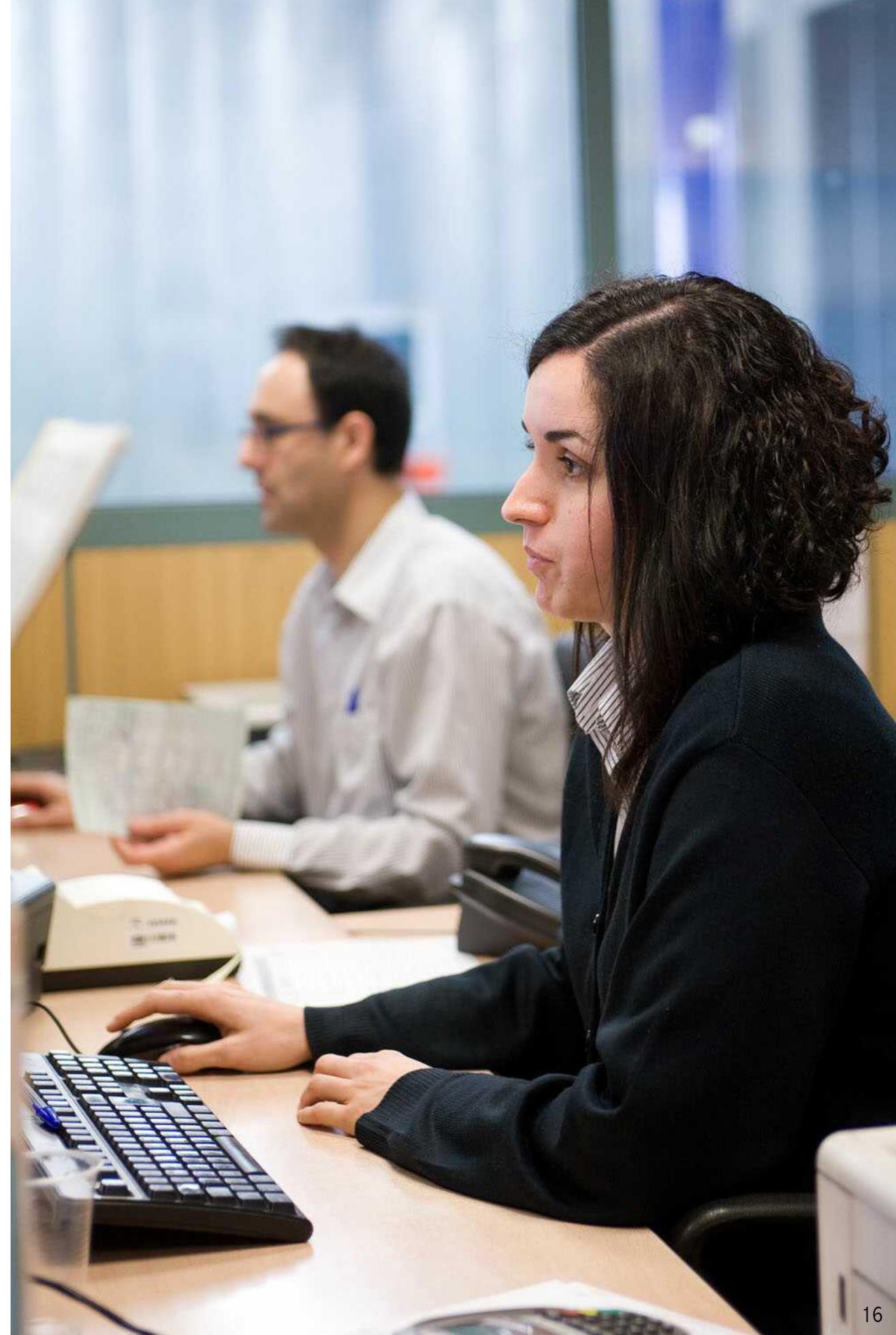


El Plan de Igualdad de VEIASA está prácticamente finalizado, quedando pendiente por ejecutar tan solo el 4,47% del total de medidas.

El incremento del número de mujeres en plantilla en 2013 con respecto al 2008 ha sido del 20,43%

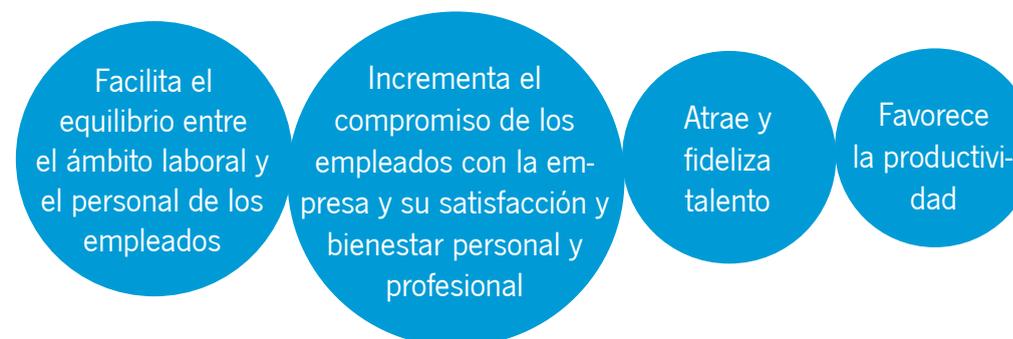
En Octubre de 2013 se ha presentado la documentación necesaria al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para conseguir el Distintivo de Igualdad.

Además en Mayo se puso en marcha la “Guía para el uso de un lenguaje no sexista”, un documento con el que se persigue que los miembros de la empresa aprendan a expresarse utilizando términos y expresiones libres de sexismo, superando el lenguaje tradicional que invisibiliza y discrimina a las mujeres.



MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR

Una política activa y estructurada en materia de igualdad y conciliación, favorece la productividad y facilita el equilibrio entre el ámbito laboral, el personal, y familiar de todos los trabajadores. En concordancia con la cultura y principios institucionales y empresariales, VEIASA cuenta con una política activa y estructurada en materia de conciliación que:



Asimismo existen numerosas medidas para facilitar la conciliación de la vida personal y familiar, entre las que cabe destacar:

- **Permiso de maternidad y paternidad, técnicas de preparación al parto, así como la lactancia.**
- **Permiso de 4 semanas adicionales por parto o adopción.**
- **Permiso por adopción o acogimiento.**
- **Permiso y reducción de jornada por nacimiento de hijos prematuros o que por cualquier otra causa deban permanecer hospitalizados a continuación del parto.**
- **Permiso por el tiempo indispensable para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público o personal y por deberes relacionados con la conciliación de la vida familiar y laboral.**
- **Permiso por matrimonio o inscripción como pareja de hecho en el Registro correspondiente de 15 días.**
- **Reducciones de jornadas por guarda legal o cuidado de un familiar hasta 2º grado de parentesco por consanguinidad o afinidad.**
- **Reducción de la jornada laboral hasta un 50%, con carácter retribuido, para atender al cuidado de un familiar en primer grado, por razón de enfermedad muy grave por el plazo de un mes.**
- **Reducción de jornada para atender al cuidado de hijos con cáncer u otra enfermedad grave.**
- **Flexibilización en la jornada diaria (mejora establecida en el Plan de igualdad. Modificación Temporal del Régimen Horario sin repercusión alguna en las retribuciones del personal, en los supuestos descritos en el segundo punto (mejora establecida en el Plan de Igualdad).**
- **Permisos Retribuidos por el tiempo necesario para asistir a consulta médica, en los supuestos de enfermedad del trabajador/a, de hijos/as menores hasta 12 años, y supuestos descritos en el segundo punto.**
- **Permisos y Ausencias No Retribuidas al personal que necesite tiempo para la realización de trámites vinculados con adopciones internacionales, asuntos personales o familiares y por hospitalización o enfermedad grave del o la cónyuge, pareja de hecho o parientes hasta segundo grado de consanguinidad.**
- **Permiso por razón de Violencia de Género. Suspensión del contrato de trabajo reducción de la jornada con disminución proporcional de la retribución, o la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que sean aplicables, en los términos que para estos supuestos establezca la empresa.**
- **Desplazamientos y Cambios de Centro de trabajo. Adaptación y reubicación de trabajadores que sufran una incapacidad permanente total con resultado invalidante. Preferencias en el mantenimiento de los puestos de trabajo, en casos de expedientes de regulación de empleo.**

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

A pesar de que durante las últimas décadas se ha producido un notable avance en la atención que reciben las personas con discapacidad, VEIASA es consciente de que éstas todavía encuentran importantes dificultades y obstáculos para su desarrollo efectivo como ciudadanos de pleno derecho.

Por ello, VEIASA de acuerdo con su modelo empresarial socialmente responsable, apuesta por la integración laboral y atención a personas con discapacidad adoptando para ello medidas para la adaptación y accesibilidad en el puesto de trabajo y garantizando el principio de igualdad de trato en su progresión profesional y formativa.

En el año 2013 VEIASA cuenta con 26 personas con discapacidad en su plantilla, superando el 2% de contrataciones exigidas por Ley de Integración Social de Minusválidos, lo que demuestra el compromiso que VEIASA mantiene con la sociedad.

En el mes de Junio se transformaron los contratos eventuales de este colectivo a Indefinidos, siendo el número total de 7 trabajadores con distintos grados de minusvalía los que han pasado a formar parte de la plantilla indefinida de Veiasa.

Además aún superando el porcentaje mínimo de contrataciones de discapacitados que exige la Ley, VEIASA con el fin de ayudar tanto a los trabajadores de la empresa con discapacidad como a sus familiares, desarrolla el Plan Familia en colaboración con Fundación Adecco, un programa permanente para impulsar medidas positivas que favorezcan su integración social y laboral. El objetivo de este programa es que cada persona llegue a gestionar, en la medida de sus expectativas y competencias, su día a día y a poder en un futuro desarrollar su proyecto de vida y su plena integración socio-laboral. Todo ello se lleva a cabo a través de itinerarios de empleo y actividades como terapias ecuestres, natación especial, fisioterapia, hidroterapia, logopedia, etc.

En el 2013, para continuar con el Plan Familia, se ha hecho una aportación de 22.000 € a la Fundación Adecco, son muchos los trabajadores de Veiasa que se han beneficiado de este Plan y que han visto cómo sus familiares con alguna discapacidad han experimentado una importante mejora en su situación.



UNIDAD DE APOYO A LA DISCAPACIDAD

La Unidad de Apoyo está formada por un equipo multidisciplinar dentro del Departamento de Recursos Humanos para favorecer y potenciar la autonomía e independencia de los trabajadores con discapacidad en el centro de trabajo y en su vida familiar. Es a su vez un órgano consultivo tanto para el trabajador como para sus familiares donde pueden remitir preguntas y dudas sobre gestiones administrativas o personales. Además detecta y determina las necesidades de apoyo para que el trabajador pueda desarrollar su actividad profesional y desarrolla, previo análisis y en los casos requeridos, programas de formación necesarios para la adaptación del trabajador al puesto de trabajo.



SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

VEIASA ha asumido como ética profesional y de conducta el compromiso de proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables, garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad.

En todas las Estaciones se desarrollan numerosas iniciativas en materia de salud y bienestar alineadas con el mapa de riesgos de la empresa.

A tal efecto, la empresa dispone de los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad preventiva y de promoción de la salud e imparte formación a sus empleados en esta materia.

Las tasas de absentismo en VEIASA se mantienen en unos porcentajes del 1,93% por contingencias comunes y del 0,10% por contingencias profesionales.

Medidas preventivas con los trabajadores

La empresa asume un modelo de prevención participativo, basado en el derecho de los trabajadores a participar activamente en todo aquello que pueda afectar a su seguridad y salud en el trabajo.

La acción abarca las especialidades de medicina del trabajo, seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía, y psicología aplicada.

1.- De este modo VEIASA gestiona la Vigilancia de la Salud, como técnica preventiva en el marco de la Medicina del Trabajo, a través de un contrato de prestación de servicios con una entidad externa, Servicio de Prevención Ajeno (SPA), acreditado en este campo. Se trata de la SOCIEDAD DE PREVENCIÓN ASEPEYO S.L., que gestiona y planifica los reconocimientos médicos, encargada además de definir y realizar, una vez recibida las cartas de Aptitud de cada trabajador, los Informes de Comunicación de Situación de Especial Sensibilidad, donde se indican las medidas aplicables a cada empleado según la Especial Sensibilidad detectada: Restricciones y/u Observaciones definidas para cada trabajador.

2.- Además, cuenta con una aplicación informática para la gestión de la Vigilancia de la Salud a través de la aplicación Web del SGI de VEIASA.

3.- Se ha creado otra aplicación Informática para la gestión de la Ropa de Trabajo y Calzado de Protección de la aplicación Web del SGI, que facilita el suministro de estos artículos.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Veiasa ha diseñado un calzado especial para el verano al objeto de hacer más liviano el trabajo a aquellos trabajadores que en época estival tienen que convivir con elevadas temperaturas, pero sin que ello suponga un menoscabo a las

condiciones de seguridad legalmente exigidas.

La principal característica de este nuevo calzado es que no pertenece a la cartera de productos de ningún fabricante, sino que ha sido desarrollado exclusivamente por el Servicio de Prevención Propio de Veiasa para garantizar que reúne las características necesarias para adaptarse a las exigencias de su trabajo. El objetivo es adaptar los zapatos a las necesidades propias y no limitarse a los productos que ofrecen los fabricantes en sus catálogos.

Así, dentro del análisis evolutivo que se ha ido realizando, se ha llegado a la conclusión de que, dada la amplia cobertura e implantación de centros de trabajo, sometidos a dispares condiciones climatológicas, es necesario contar con dos tipos de calzado, uno para temperaturas más altas y otro para temperaturas frías, ofreciendo así libertad al trabajador para que elija en cada momento el zapato que más se ajuste a sus necesidades, sin que se reduzca por ello la seguridad en ninguno de los casos.



En cuanto a la ropa de trabajo la Unidad de Prevención selecciona y define el conjunto de características técnicas que debe tener la ropa de trabajo de VEIASA.

La definición de esta ropa de trabajo contempla una serie de características técnicas que le confieren un importante avance desde el punto de vista de la ergonomía y el confort, además de la seguridad en la ejecución de la tarea pues se adaptan perfectamente según las diferentes condiciones de trabajo.

Entre los criterios que se han tenido en cuenta para la definición de las características técnicas se encuentran la durabilidad de los materiales, su tacto y flexibilidad, criterios estéticos y funcionales y la opinión de los trabajadores.

4.- Por otro lado, la información obtenida de la encuesta de Riesgos Laborales y clima psicosocial, ha servido y servirá a la Dirección de Veiasa para planificar y establecer mecanismos de mejora de las condiciones de trabajo de la organización, de forma que consigan evitar o, al menos, minimizar potenciales situaciones de riesgo en el ámbito laboral y fallos o anomalías en la organización como posibles fuentes de daños psicológicos, sociales, físicos y biológicos, así como de conflictos laborales.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Formación en PRL

Tal y como se encuentra reflejado en el Art. 18 de la Ley de PRL, se han realizado actividades formativas en materia de prevención de riesgos dirigidas a todos los trabajadores.

Se ha desarrollado el contenido de los Cursos específicos en PRL para Personal de ITV:

- Curso de Prevención de Riesgos Laborales para Inspectores de ITV

- Curso de Prevención de Riesgos Laborales para Administrativos de ITV

Durante el 2º semestre de 2013, junto con la Unidad de Formación, se ha desarrollado el contenido de estas formaciones para incluirlas en el Campus VEIASA, facilitando el acceso y realización por parte del personal de las Estaciones.

Entre los meses de Septiembre a Diciembre de 2013 se ha procedido a la matriculación de todo el personal inspector de ITV en el Curso de PRL para Inspectores ITV.

El número de horas que los trabajadores han recibido relacionadas con la prevención y control de riesgos es de 4.422 horas.

Comité de salud y seguridad

Este comité tiene encomendada las tareas de velar por el cumplimiento, control y asesoramiento en aspectos relativos a los programas de salud y seguridad desplegados en la actividad laboral. Consta de 10 miembros de los cuales 5 son representantes de los trabajadores.

Auditorías Internas en PRL

Las Auditorías Internas en PRL realizadas en los centros de trabajo persiguen un doble objetivo preventivo y formativo: por una parte conocer el estado real en materia de prevención de riesgos laborales de cada centro/unidad, y por otra, capacitar a los responsables de los centros sobre la gestión en PRL dándoles a conocer los procedimientos del Sistema de Gestión de la Prevención de VEIASA y el contenido del Plan de Prevención de la empresa.

El porcentaje de absentismo laboral como consecuencia de contingencias profesionales es del 0,10%, por lo que las bajas laborales por enfermedades profesionales son mínimas. Tampoco se ha producido ningún accidente mortal como consecuencia del desempeño de las tareas en la empresa.



ACCIONES FORMATIVAS

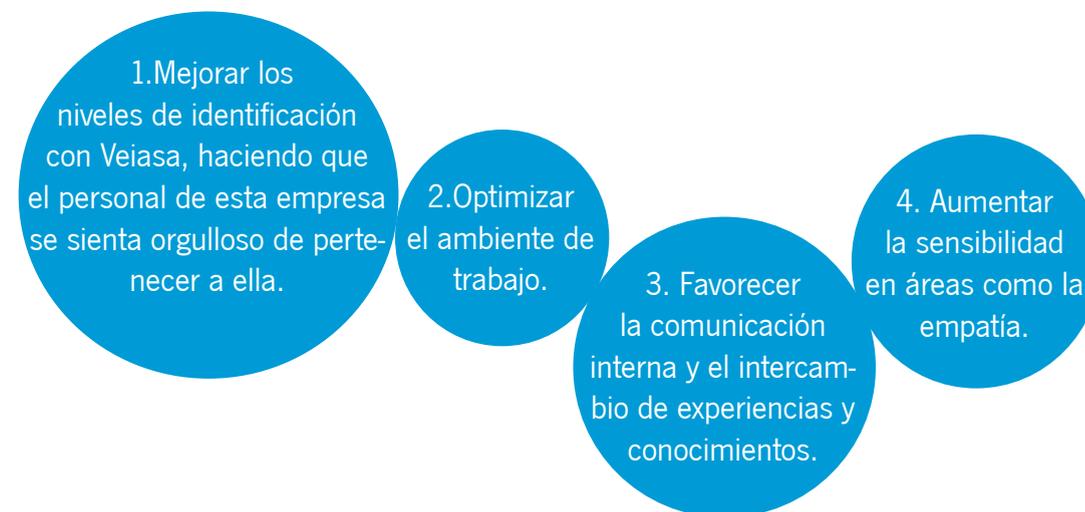
VEIASA considera que no es posible que una empresa avance si no lo hacen al mismo tiempo sus empleados. Una plantilla con buena formación es sinónimo de calidad en el trabajo y de éxito empresarial. La formación interna en VEIASA es una pieza fundamental e inherente a la estrategia del Grupo, por ello entre julio y septiembre de 2013 publicaron en su Campus Virtual unos cuestionarios de detección de necesidades formativas de los colectivos de ITV y Metrología para la posterior elaboración del Plan de Formación 2014-2015 de la empresa.

Dicho Plan de Formación se encuentra encuadrado dentro de una política de desarrollo profesional continuado, con el objeto de impulsar el potencial humano a fin de mantener y perfeccionar las competencias requeridas, lo cual resulta esencial para afrontar el desafío de una gestión modélica en los sectores de ITV y Metrología, de carácter innovador con un conocimiento técnico puntero.

En concreto, este Plan ha sido diseñado en función de los siguientes objetivos estratégicos y técnicos de nuestra empresa:

1. Dotar a la plantilla de Veiasa de los conocimientos, competencias y habilidades necesarias para el adecuado desempeño de su puesto de trabajo, orientado a mejorar la calidad de los procesos de inspección, de control metrológico y de atención al cliente interno y externo.
2. Fomentar y potenciar la empleabilidad de los participantes, mediante la programación de acciones formativas dirigidas al desarrollo polivalente de funciones o responsabilidades diversas para la promoción vertical u horizontal.
3. Facilitar la adaptación del personal a los cambios producidos por los procesos de modernización tecnológica y de sistemas de información, favoreciendo el conocimiento de todos aquellos aspectos que inciden en su trabajo: científico-tecnológicos, sociales, éticos y económicos.
4. Promover encuentros de reflexión y debates sobre temas puntuales y de actualidad con el fin de contribuir a la mejora de la eficacia y calidad en las actuaciones y proporcionar un buen servicio a la ciudadanía.
5. Posibilitar la integración, implicación y compromiso, mejorando la percepción de los trabajadores sobre el papel social que desempeñan al ser agentes garantes de la seguridad vial, de la reglamentación industrial y, como consecuencia, las exigencias éticas que ello comporta.
6. Contribuir al desarrollo e implementación de las políticas de Veiasa: de Calidad, Innovación, Responsabilidad Social Corporativa (RSC), Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad de la Información, Medio Ambiente...
7. Formar en Igualdad de Género y de Oportunidades, promoviendo la integración laboral, ayudando a la transformación y el cambio mediante la mejora de las posibilidades de acceso de las mujeres a puestos de responsabilidad y facilitando la conciliación laboral para el personal

Con estas acciones formativas que se están llevando a cabo no solo se persigue elevar los conocimientos técnicos de la plantilla, sino que además se plantean como objetivos transversales los siguientes:



Además la dirección de VEIASA acaba de dar el pistoletazo de salida a una ambiciosa y esperada iniciativa con la que se persigue alcanzar un objetivo prioritario para la organización: completar los procesos de cualificación y recualificación de los inspectores de ITV a través de una formación práctica, unificada, actualizada y de calidad. Este proyecto, denominado Formación Práctica en la Línea de Inspección, permitirá unificar criterios en materia de inspección y formación inicial de los trabajadores, independientemente de la estación de la que se trate, disponibilidad o volumen de trabajo del formador, de forma que la transmisión de conceptos será la misma en todos los casos.

Este objetivo general y prioritario tiene asociados otros de carácter más específico, como proporcionar al equipo humano una actualización continua en el ámbito de las inspecciones técnicas, la incorporación de nuevas acciones formativas y contenidos en función de las necesidades del personal o el traslado, rápido y directo, de aquellos aspectos asociados a la innovación tecnológica que afecten o puedan afectar a la inspección/verificación. Además, también se quiere dotar a Veiasa de independencia y autonomía en formaciones específicas del sector ITV, aportando un grupo de formadores internos profesionales que puedan realizar una transmisión de conocimientos a otros compañeros apoyándose en su experiencia.

Cada vez más en VEIASA se apuesta por la Teleformación como método de formación global, intentando abarcar en la mayor medida posible todas las áreas y cubriendo las necesidades formativas detectadas, facilitando de este modo el estudio, creando un método de formación más cercano y cómodo, lo que ha supuesto un incremento considerable de alumnos durante el año 2013.

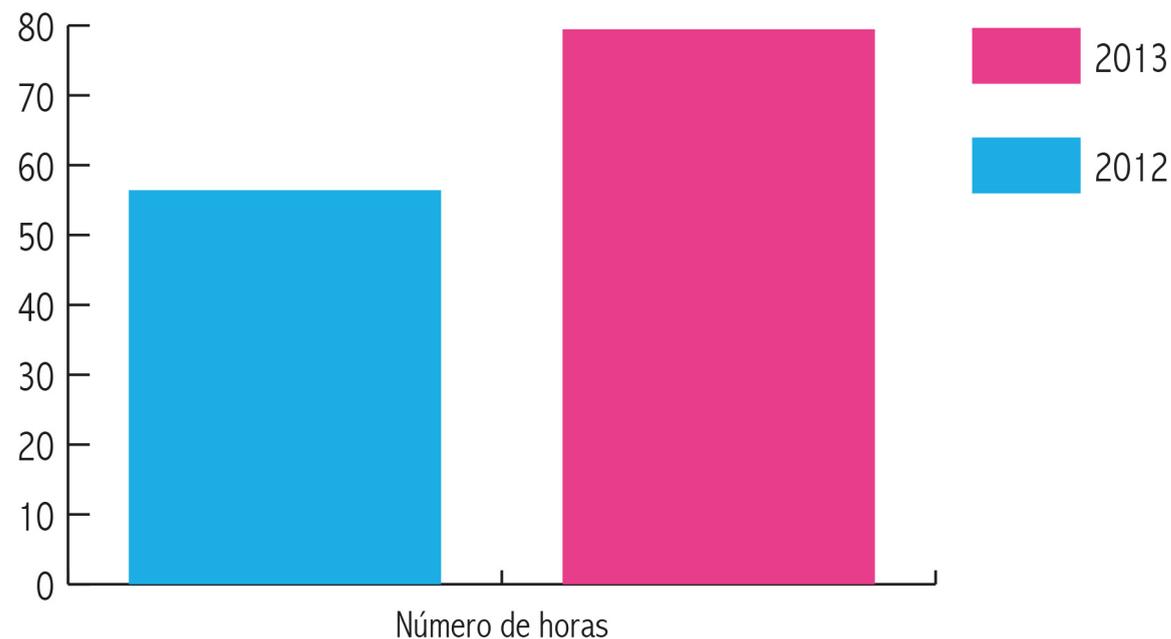
ACCIONES FORMATIVAS

ALUMNADO FORMADO EN LAS DISTINTAS MODALIDADES

	2012	2013
PRESENCIAL	763	408
TELEFORMACIÓN	1.264	2.800
SEMIPRESENCIAL	33	46
A DISTANCIA	15	72

Promedio de horas de formación por empleado:

	2012	2013
Número de horas	56,42	79,45



Durante 2013 se ha seguido tramitando nuevas altas para el pago compartido con Movistar, facilitando a todo el personal de Veiasa que lo desee su formación continua, llegando a tener en alta a finales de Diciembre de 2013 a un total de 687 trabajadores/as.

Hay que destacar, que los programas en gestión de habilidades y formación continua que reciben los trabajadores para fomentar la empleabilidad y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales han sido 98, superando los 83 del año 2012.

Proyecto empático

La Unidad de Formación ha puesto en marcha una acción formativa presencial relacionada con la inteligencia emocional y las habilidades asertivas enmarcadas dentro del Proyecto Empático de Veiasa. En concreto, se trata de un curso de Formador de Formadores que en un futuro les permitirán ofrecer formación a otros trabajadores en el ámbito de la atención al cliente y les ofrecerá las claves, recursos y herramientas necesarias para establecer determinados comportamientos y crear un clima positivo la relación con los clientes, para conseguir minimizar así los conflictos y aumentar la satisfacción de las personas para las que cada día se prestan servicio en nuestras estaciones y centros de trabajo.

El principal objetivo que se persigue con este proyecto formativo es ayudar a potenciar y desarrollar la capacidad que cada persona tiene de entender a los demás, comprender sus necesidades y emociones y compartir sus sentimientos. De esta forma, conseguiremos que nuestros clientes queden más satisfechos con el servicio que les prestamos y evitaremos situaciones desagradables en nuestras instalaciones. Como fin último, en este sentido, lograremos mejorar además nuestra imagen de cara a la ciudadanía.

Fundación Tripartita

En el segundo semestre de 2013 finalizó la tramitación de las bonificaciones para la Formación por parte de Fundación Tripartita del ejercicio 2013 al cual correspondían 138.514.09 €. Esta bonificación se traduce en el descuento del pago de los Seguros Sociales del personal de Veiasa. La bonificación se ha invertido en mantenimiento y gestión de la plataforma, gestión y diseño de cursos, diseño contenidos internos y pago de proveedores de formación.

Prácticas formativas en VEIASA

En el año 2013 se han registrado 190 alumnos/as de ciclos educativos en las ramas de Automoción, Electromecánica, Administración y Finanzas que han realizado prácticas de empresa mediante un acuerdo colaborativo formativo con VEIASA. Se han repartido por toda la geografía andaluza donde existen Estación ITV. Estos alumnos/as que se forman en VEIASA, tienen la oportunidad de ser contratados para sustituciones de vacaciones del personal de VEIASA, fomentando de esta forma el empleo y dando una oportunidad de experiencia para su curriculum.

Respecto a las prácticas Universitarias, en 2013 se han registrado 46 becarios que se siguen formando en las distintas instalaciones. VEIASA tiene firmado numerosos acuerdos con distintas Universidades Andaluzas, los cuales se solicitan a través del programa ICARO, comprometiéndose de esa forma a contribuir en la formación de los jóvenes andaluces.

Por medio de estas prácticas, donde VEIASA pone a su disposición profesionales que completan su formación dentro del ámbito laboral, se contribuye a un mayor desarrollo profesional del alumnado, tanto de FP como Universitarios.

COMUNICACIÓN INTERNA

La intranet corporativa **Veinet**, principal canal de comunicación entre la empresa y sus trabajadores, desempeña una importante misión en el seno de la organización, promoviendo el **intercambio de información y opinión** y proporcionando un lugar en el que **compartir ideas, experiencias y sugerencias**. Concebida como punto de encuentro entre los miembros de Veiasa, Veinet ofrece una **conexión permanente** con la empresa (acceso universal desde cualquier punto con conexión a Internet), tratando siempre de **impulsar la creación de valor**.

Gestionado por Comunicación Interna, este portal corporativo ofrece **multitud de contenido de interés general**. Junto a la **publicación constante de noticias y novedades**, los apartados más interesantes son quizás los que permiten la interacción de los usuarios, convirtiendo la intranet en un **espacio colaborativo inspirado en las redes sociales**.

Algunas de las guías, manuales y documentos publicados en la intranet son los siguientes:

- **Manual de Acogida**
- **Código de Conducta**
- **Manual de Responsabilidades y Funciones (MRF)**
- **Guía de Sostenibilidad Ambiental**
- **Memorias de Responsabilidad Social Corporativa**
- **Plan de Igualdad**
- **Protocolo de Acoso Sexual**
- **Guía de Medidas para Conciliar**
- **Plan Más Mujer**
- **Diagnóstico de Impacto de Género**
- **Guía de Uso de Lenguaje no Sexista**
- **Recomendaciones para impulsar la integración laboral de las personas con discapacidad**
- **Guía Infantil 'Diferentes'**
- **Plan Familia 2013**
- **Informes de Progreso**

ÚLTIMAS NOVEDADES EN VEINET

En el mes de abril se estrenó un **nuevo Campus Virtual**, mucho más moderno, atractivo y funcional. En consonancia con la apuesta de la Junta de Andalucía por el software libre, se optó por Moodle para ahorrar costes, reportando **más agilidad, flexibilidad y operatividad** a la formación on line.

Asimismo, en el mes junio se estrenó la nueva aplicación **VEIGEST**, que vino a sustituir al antiguo aplicativo de gestión para dar paso a un nuevo programa, **mucho más moderno, operativo y acorde a las necesidades** de Veiasa.

Además, la intranet ha ido incorporando otras novedades que tienen como objetivo mantener a sus trabajadores más informados y conectados, como el denominado **Veitweet**, un espacio similar a la conocida red social Twitter pero de uso exclusivo para los trabajadores de Veiasa y sólo visible y accesible, asimismo, por quienes forman parte de la empresa. Veitweet proporciona a cualquier trabajador la posibilidad de comunicarse con todos sus compañeros en tiempo real, bien sea para compartir opiniones sobre asuntos de interés, difundir enlaces o incluso mandar felicitaciones en tan solo 140 caracteres de texto. Otra de las grandes novedades es el **VeiBlog**. La idea que se persigue con este espacio es ir creando un equipo de bloggers dentro de Veiasa que, periódicamente, publique artículos de interés.

Por otro lado, Veinet también alberga un **chat** para facilitar que las comunicaciones sean más fluidas, y un **tablón de anuncios** que puede ser utilizado por los trabajadores a título personal, los sindicatos o la propia empresa.

Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO

Campus Veiasa

Usted se ha identificado como Charo Roca Ortiz (Sali)

Bienvenido al nuevo campus de Veiasa.

TENEMOS UNA NOTICIA:

A la izquierda, en el bloque "comentarios" puedes escribir lo que quieras respecto a esta noticia.

Novedades del sitio

Abierto plazo preinscripciones cursos Abril de pago compartido
de Unidad de Formación Veiasa - miércoles, 19 de marzo de 2014, 15:24



GRUPOS DE INTERÉS USUARIO

USUARIOS

Uno de los principales objetivos de VEIASA es satisfacer las necesidades de sus clientes, a través de servicios y prestaciones de alta calidad. Este compromiso se articula mediante el desarrollo de procesos innovadores y de mejora continua. El propósito prioritario de la empresa es seguir avanzando y mejorando en los sectores en los que presta servicio a través del impulso a la innovación.

Desde la Unidad de Innovación se han puesto en marcha varios proyectos con la finalidad de mejorar las instalaciones y servicios para garantizar en todo momento las cuestiones relacionadas con la salud y seguridad de nuestros clientes y trabajadores mientras permanezcan en nuestros edificios, no habiéndose registrado durante el 2013 ningún incidente relacionado con la seguridad y salud del cliente derivado de la prestación de los servicios.

El uso de las nuevas tecnologías y el protagonismo de un nuevo consumidor cada vez más conectado constituyen un desafío central de negocio que representa claramente una oportunidad para aquellas organizaciones avanzadas que sepan gestionarla.

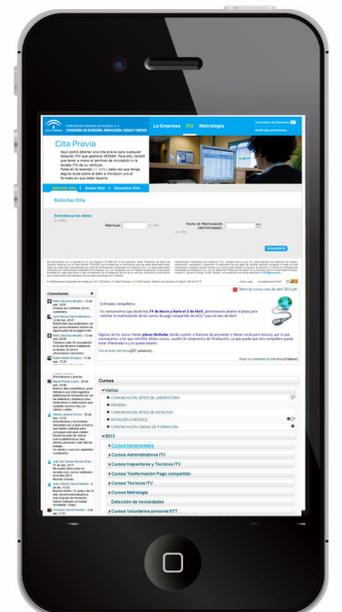
CONCERTAR CITA VÍA MÓVIL A TRAVÉS DEL CÓDIGO QR

Los clientes disponen ya de una nueva vía para solicitar cita previa de forma rápida y sencilla gracias a la incorporación de códigos QR en las cartas de aviso sobre caducidad de inspección. Estos códigos de respuesta rápida (quick response mode) permiten solicitar un hueco para pasar la ITV a través del teléfono móvil.

La Unidad de Sistemas de Información de Veiasa ha diseñado una aplicación informática que genera un código alfanumérico único para cada vehículo. Posteriormente, este código se convierte en una URL que ofrece de forma automática una cita personalizada a cada cliente sin que haya tenido que introducir ningún dato del vehículo hasta ese momento.

A través de este sistema, el titular del vehículo recibe una propuesta de cita para la estación ITV donde pasó su última inspección y en la fecha más próxima al vencimiento o caducidad de la inspección periódica. Sin embargo, en los casos de primera inspección y cuando se haya inaugurado una nueva ITV, la cita se propondrá para la estación más cercana al domicilio de referencia. De esta forma, se simplifica la reserva de una cita previa para pasar la ITV, resultando más cómodo para el cliente y contribuyendo con ello a la flexibilidad en esta gestión. Además esta cita que aparece en el teléfono móvil del cliente puede ser modificada, por lo que se puede seleccionar tanto una estación ITV diferente como otras fechas u horas disponibles.

Veiasa ratifica su compromiso con el cliente y con el desarrollo tecnológico mediante esta aplicación, cuya operativa ha sido definida por la Unidad de Producción. Además, con este proyecto la empresa apuesta por iniciativas innovadoras al servicio de la ciudadanía. El objetivo prioritario de la empresa es seguir avanzando y mejorando en los sectores en los que presta servicio a través del impulso a la innovación.



SISTEMA DE GESTIÓN DE COLAS EN LAS ESTACIONES ITV

Tras varios años de constante trabajo, la Unidad de Innovación ha culminado la implantación del Sistema de Gestión de Colas, lo que traerá consigo una importante mejora en el proceso que los usuarios siguen desde que entran por la puerta de las instalaciones hasta que su vehículo es llamado a línea para pasar inspección. Esta nueva forma de gestionar la atención al usuario, más ágil, organizada y eficiente, tiene como principal objetivo facilitar y hacer más cómodo al usuario el paso por las estaciones, algo que, además, está estrechamente relacionado con otra iniciativa de reciente implantación en Veiasa: el Proyecto Empático. Ambos proyectos persiguen la adopción de un modelo con una clara orientación al ciudadano, donde la calidad y la percepción de valor están llamados a marcar el día a día de la empresa.

En los últimos años se han realizado multitud de análisis, estudios y pruebas que han dado como resultado diversas modificaciones y versiones en el aplicativo, siempre con el objetivo de mejorar y optimizar los procesos y minimizar los errores.



Tras meses de trabajo y esfuerzo, todas las estaciones ITV, están ya dotadas con los kioscos y pantallas necesarias para la gestión inteligente de colas.



PROYECTO EMPÁTICO ENFOCADO AL SERVICIO

VEIASA continúa con el desarrollo del Proyecto Empático, el objetivo de este proyecto consiste en aumentar el valor percibido del servicio, mejorando la experiencia de uso de los clientes del servicio y de quienes lo prestan (inspectores, administrativos, técnicos,...) identificando ineficiencias en el uso de los recursos. Se persigue por tanto reducir el nivel de reclamaciones y conseguir un mayor grado de satisfacción de los usuarios.

Ello se está ejecutando con la formación de los trabajadores de la empresa en el ámbito de la atención al cliente, ayudándoles a potenciar y desarrollar la capacidad que cada persona tiene de entender a los demás.

*Desarrollo del Proyecto Empático liderado por la Unidad de Innovación y asignado a la División de Infraestructuras durante el 2013:

1. Organización de los vehículos en los recintos de las estaciones ITV.

Aprovechamiento del espacio disponible, reordenando viales y zonas de aparcamientos, evitando aglomeraciones y riesgos de colisiones.

2. Comodidad de los clientes durante la espera previa a la inspección.

Adecuación de las condiciones de las salas de espera, en cuanto a dimensiones y número de asientos y mejora de las condiciones exteriores mediante sombra y bancos para facilitar la espera fuera de las oficinas.

3. Facilitar el acceso a las estaciones ITV desde las principales vías de entrada a la población.

Actualización de las señales existentes, proponiendo la incorporación, sustitución y eliminación de las que sean necesarias para mejorar el direccionamiento de los vehículos hacia la ubicación de las estaciones.

En el ejercicio pasado se han realizado las siguientes etapas:

- Toma de datos de necesidades y estudio de posibles propuestas de actuación, mediante envío de cuestionarios a los Jefes de Estación y por observación directa en las estaciones ITV.
- Modelo de extracción de datos estadísticos de los archivos históricos de las aplicaciones informáticas de kioscos y producción ITV: número de vehículos clasificados por tipologías (ligeros, pesados y motocicletas) y tiempos de permanencia en las oficinas, a fin de inferir de ellos las necesidades de número de asientos en zona de clientes y aparcamientos en la parcela.
- Recopilación de los datos recogidos en el archivo documental sobre la señalización de los accesos a las estaciones ITV con traslado a los Jefes de Estación a fin de verificar las señales existentes en la actualidad y proponer las realmente necesarias.

Para la ejecución de estos proyectos se realizan las siguientes actividades:

- Pormenorizada toma de datos in situ de las condiciones reales de las estaciones, tanto de dimensiones, espacios y mobiliario existente como de los puntos de mejora y posibles soluciones, contando con la participación de los Jefes de Estación.
- Actualización de la planimetría existente en los datos que interesan al proyecto.
- Análisis de necesidades y posibles alternativas de mejoras.
- Representación gráfica de las distintas soluciones.
- Estimaciones de coste y tiempo de soluciones.

Relación con los usuarios

Para VEIASA el compromiso con la satisfacción de sus clientes es uno de los objetivos principales, muestra del interés de la empresa por acercarse a los usuarios de sus servicios, está en el contacto continuo que mantiene con ellos.

Durante el 2013 se han mantenido reuniones con distintos sectores:

- **Reunión con las asociaciones de taxis para analizar la problemática del sector respecto a la campaña de taxímetros.**
- **Reunión con fedeme.**
- **Reunión con la policía local.**
- **Diversas reuniones con empresas públicas relacionadas con el sector del transporte y talleres especializados.**
- **Se han desarrollado jornadas de información para la asociación de transportistas sobre la aplicación del plan director sobre frenada.**
- **Se han iniciado labores de comunicación con mercadona, eroski, galp, haribo.**
- **También se ha iniciado contactos con la asociación sevillana de propietarios de gasolineras.**

En el campo de la Metrología se ha procedido a la captación de nuevos clientes, a través de envíos de cartas, visitas in situ, reuniones con reparadores, etc., destacando el envío de mailings a gasocentros registrados en el REIP de Industria y talleres para captación de analizadores y opacímetros.

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

En VEIASA se preocupan por el nivel de satisfacción de los clientes. En los últimos años se han realizado sondeos para conocer la valoración que los beneficiarios de los servicios tienen sobre la rama de ITV y Metrología y tenerlas en consideración para cambios futuros.

Un año más VEIASA ha realizado una encuesta de satisfacción del cliente, por lo que se dispone de una trayectoria suficientemente larga que permite identificar situaciones permanentes y tendencias en aquellos aspectos que presentan cambios a lo largo de los años. Estas encuestas muestran un alto grado de satisfacción de nuestros usuarios.

Además VEIASA lleva un seguimiento continuo y estudio de las quejas y reclamaciones que interponen los clientes con el fin de reducirlas lo máximo posible.

No existen sanciones o multas relacionadas con los servicios.



CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

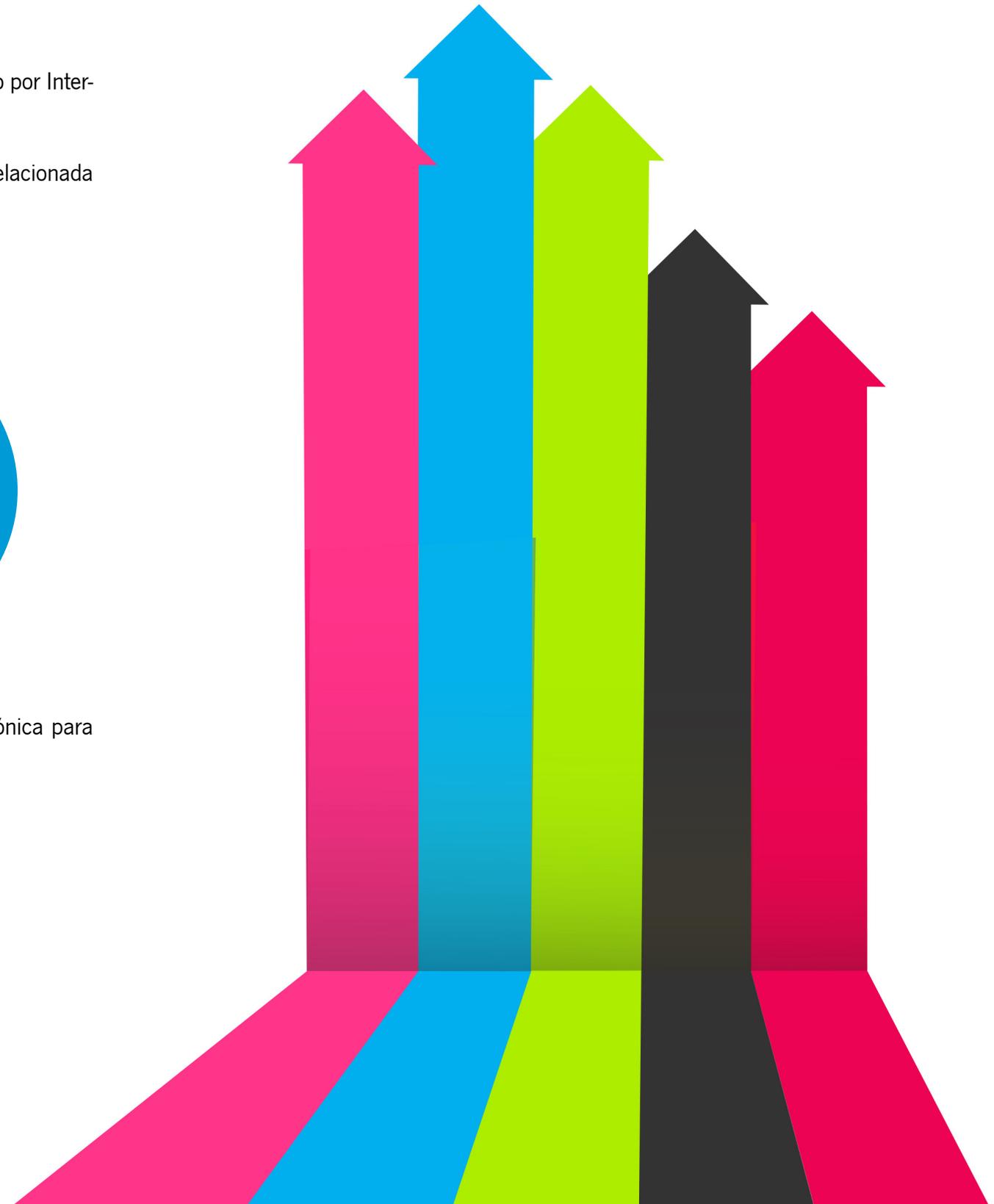
VEIASA apuesta por ofrecer constantemente herramientas que facilitan al cliente un acceso rápido y cómodo a cualquier información necesaria sobre la inspección técnica de vehículos o el control metrológico en Andalucía.

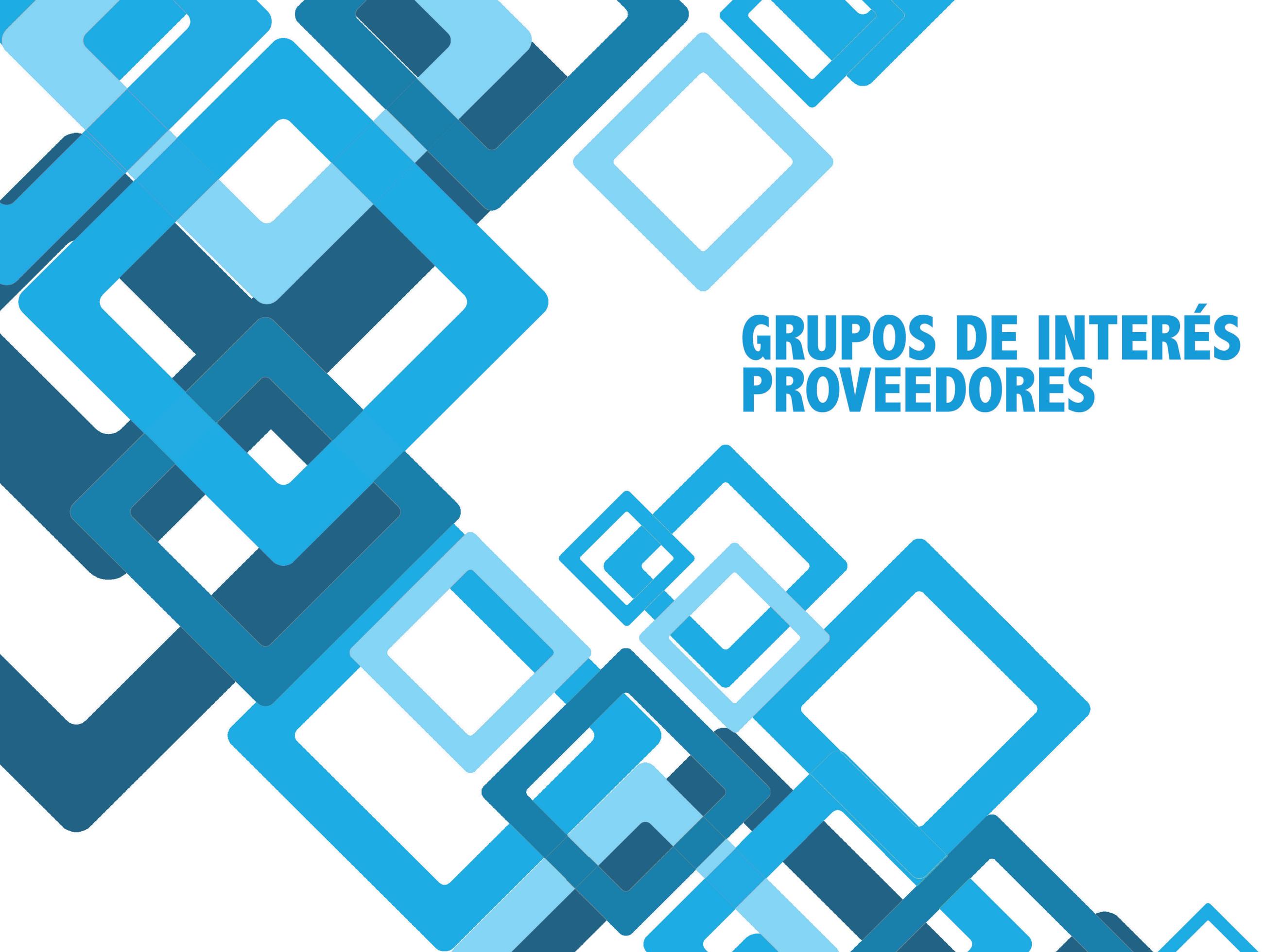
Ofrecemos un excelente servicio de Atención al Cliente, al que se puede acceder tanto por Internet como por vía telefónica.

VEIASA pone a disposición de los clientes varios canales para solicitar información relacionada con las líneas de negocio y con la empresa en general. Entre otros están:



En 2013 se implantaron en todas las estaciones ITV y laboratorios la locución telefónica para cribar todas aquellas llamadas que se hacen para solicitar cita.





GRUPOS DE INTERÉS PROVEEDORES

PROVEEDORES

Como hemos dicho anteriormente, para una adecuada gestión de la sostenibilidad e innovación, VEIASA considera clave el diálogo con sus grupos de interés. En línea con ese compromiso con cada grupo de interés se potencian múltiples canales para el diálogo y la respuesta a las diferentes necesidades y desafíos que se plantean

VEIASA está convencida del valor de fomentar una relación cercana, accesible y sólida con sus proveedores y se esfuerza en optimizar los recursos e implantar herramientas que faciliten la comunicación bilateral.

NUEVO ESPACIO WEB PARA OFERTAS DE PROVEEDORES

En 2013 se ha actualizado la Política de Compras para que refleje los procesos y procedimientos actuales.

Este proyecto del Área de Sistemas desarrollado por la Unidad de Compras permite realizar la solicitud de oferta a proveedores de forma centralizada, y así mismo establecer una única vía para la recepción de ofertas en VEIASA, todo ello mediante el **programa de centralización de ofertas**.

El diseño de esta herramienta permite la gestión informatizada de las solicitudes de compras, en cuanto a cadena de aprobaciones, tanto por jerarquía como por gestores, asignación de tramitadores, y control del proceso de compras.

Todo ello ha permitido un seguimiento del cumplimiento por parte de los proveedores en cuanto a los suministros comprometidos en el plan de compras 2013, gracias a la interrelación de todas las áreas de la empresa.

El Programa de Centralización de Ofertas sigue ayudando a la optimización de recursos

PROVEEDORES LOCALES

VEIASA ha trabajado durante 2013 con un total de 2.332 proveedores nacionales en su mayoría.

Una de las premisas de nuestra Política Corporativa de compras es promover la igualdad de oportunidades y fomentar la compra con proveedores de la zona donde se presten los servicios, para fomentar el desarrollo industrial y empresarial de aquellas regiones donde está presente, lo que se traduce en el gran número de proveedores andaluces con los que interactúa.

El total de proveedores con los que ha trabajado VEIASA se desglosa en el siguiente cuadro:

PROVEEDORES 2013	
TIPO	NÚMERO
EXTRANJEROS	5
ESPAÑOLES (incluidos andaluces)	2327
TOTAL	2332
ANDALUCES	1363

En 2013 VEIASA ha comprado a 2.332 proveedores diferentes, de los cuales 1.363 tienen su domicilio fiscal en Andalucía y otras 445 empresas aún no siendo andaluzas tienen partes de sus centros de trabajo instalados en la comunidad.

También, en las licitaciones de obras y algunas de servicios para poder presentarse a las mismas se exige que deben mantener durante el periodo de vigencia del contrato una Oficina en la Comunidad Autónoma de Andalucía, donde deberá de estar presente un representante de la empresa con poderes bastantes para el pleno desarrollo y ejecución del contrato, caso que resulte adjudicataria.

Por otro lado, la empresa extiende su compromiso social haciendo extensiva su política de RSC en la gestión y contratación de proveedores, durante el 2013 ha continuado con el establecimiento de procesos transparentes, objetivos e imparciales en los procesos de licitaciones y ha estimulado a los proveedores para que introduzcan mejoras en su comportamiento social, económico, ambiental y ético valorando en algunas licitaciones que las empresas incorporen en su gestión criterios socialmente responsables como pueden ser que la empresa disponga de una memoria de responsabilidad social, código de conducta o guía medioambiental, que se encuentre asociada al Pacto Mundial o que fomente la integración de personas con discapacidad.

The background features a complex, abstract geometric pattern composed of overlapping squares and diamonds. The shapes are rendered in various shades of blue, ranging from a light sky blue to a deep navy blue. The pattern is dense and layered, creating a sense of depth and movement. The text 'ACCIÓN SOCIAL' is positioned on the right side of the image, partially overlapping the pattern.

ACCIÓN SOCIAL

AYUDA A PERSONAS CON POCOS RECURSOS

Donación de ropa de trabajo antigua

Durante el mes de marzo se procedió a la recogida de ropa de trabajo que ya no estaba en uso para donarlo a diferentes entidades para personas con pocos recursos. La idea surgió el pasado mes de marzo cuando, a raíz del proceso de entrega del nuevo vestuario al personal, se constató la existencia de gran cantidad de prendas en desuso, tanto en poder de muchos trabajadores como almacenadas en las Áreas de ITV y Metrología.

Se han donado 2.990 prendas de ropa de trabajo en desuso.

Se han reunido 860 camisas, 717 jerseys, 230 rebecas, 1.004 pantalones, 31 corbatas, 20 forros polares, 84 faldas, 17 batas, 25 chaquetones y dos pares de zapatos. Las asociaciones sin ánimo de lucro a las que ha sido donada toda la ropa son: Solidaridad y Empleo de Cáritas en Córdoba, Federación Niños del Mundo, Cáritas San Sebastián (Cádiz), Cáritas Diocesana de Granada, Cáritas Diocesana de Almería, Taller de Reciclaje y Reutilización El Caracol (Huelva) y el Comedor Benéfico San Vicente de Paúl (Sevilla).

Una de las asociaciones a las que se hizo llegar las prendas, la **Federación de Niños del Mundo**, repartió las mismas entre **varias familias de Perú**, donde actualmente desarrollan proyectos de ayuda humanitaria:



Desde la Federación llegaron palabras del sincero agradecimiento pues, como ellos mismos cuentan, sin la solidaridad de muchas personas sería imposible ayudar a esas otras que, desafortunadamente, disponen de menos recursos.



Donación a Cáritas y la Asociación Reto de mobiliario de oficina

En la época de verano se donó a Cáritas Diocesana y a la Asociación Reto a la Esperanza mobiliario de oficina en desuso que ambas instituciones aprovecharán en su cometido solidario.

Veiasa dona 22.000 euros en su compromiso con la integración de personas con discapacidad

Esta nueva donación se enmarca dentro del acuerdo de colaboración firmado entre Veiasa y la Fundación Adecco en el año 2005 como medida alternativa al cumplimiento, por parte de VEIASA organización, de la contratación de un 2% de personas con algún tipo de discapacidad. Fruto de ese acuerdo se puso en marcha el Plan Familia, dirigido a los familiares de los empleados de Veiasa, hasta segundo grado de consanguinidad, con algún tipo de discapacidad acreditada documentalmente. Actualmente, en Veiasa trabajan 26 personas con discapacidad. Sin embargo, el compromiso de la organización con este colectivo de personas ha hecho posible que, a día de hoy, aun superando el porcentaje mínimo de contrataciones de discapacitados que exige la ley, se continúe manteniendo vigente el acuerdo con Fundación Adecco. A través de dicho convenio Veiasa ayuda cada año a muchas personas a obtener un grado de autonomía personal suficiente y los recursos necesarios para su integración en el mundo laboral y social. Todo ello se lleva a cabo a través de itinerarios de empleo y actividades como terapias ecuestres, natación especial, fisioterapia, hidroterapia, logopedia, etc. Este año, el importe para cada beneficiario asciende a una cuantía máxima de 700 euros anuales.

Colaboración en el vídeo de Adecco 'Lucha por lo que sueñas'

VEIASA colaboró en la grabación del vídeo 'Lucha por lo que sueñas' realizado por Adecco con motivo de la conmemoración, el 3 de diciembre, del Día Internacional de las Personas con Discapacidad.

La celebración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad ofrece la oportunidad de recordar la complicada situación a la que se enfrenta este colectivo, en especial en estos tiempos de crisis. Por ello, es un buen momento para recordar que hace falta desarrollar estrategias y planes de acción que les tengan en cuenta, pues su participación en la sociedad es un requisito indispensable para lograr un desarrollo sostenible.

La Fundación Adecco trabaja cada día para que las personas con discapacidad cumplan su sueño: encontrar un empleo y ser felices. Desde sus inicios, en 1999, han ayudado a más de 13.000 personas a incorporarse en el mercado laboral, y por eso desde VEIASA llevan varios años comprometidos con su causa.



CONCURSO DE PINTURA 2013

Un año más, Veiasa vuelve a convocar su ya tradicional Concurso de Pintura, este año 2013. Los participantes fueron los hijos de los trabajadores y trabajadoras de Veiasa que tengan entre 3 y 12 años cumplidos en la fecha tope de presentación de los dibujos. Los temas de las obras fueron:

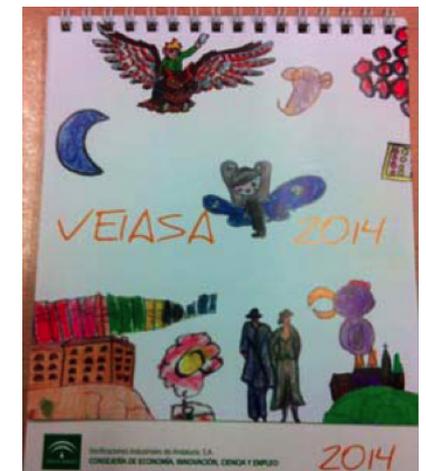
Primer grupo (3 a 5 años): Mi habitación

Segundo grupo (6 a 8 años): Dibuja tu disfraz

Tercer grupo (9 a 12 años): Mi ciudad favorita

Como viene siendo habitual en la empresa, los dibujos premiados ilustraron el Calendario 2014 que Veiasa elabora anualmente en colaboración con alguna entidad sin ánimo de lucro. Dentro de los regalos otorgados a todos los niños/as que han participado en el Concurso de Dibujo, se ha elegido uno de UNICEF, del cual el 70% de su valor va dirigido a paliar el hambre de los niños/as de Filipinas.

Un total de 337 niños y niñas participaron en el Concurso de Dibujo



CAMPAÑA UN MES, UN PRINCIPIO

En el ejercicio 2013, se promocionaron acciones de Responsabilidad Social explicando las actuaciones en relación a cada uno de los principios que rigen “El Pacto Mundial de las Naciones Unidas”. Mensualmente se explicó un principio del total de 10:

Principio 1, en el mes de febrero: Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2, en el mes de marzo: Las entidades deben asegurarse que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Principio 3, en el mes de abril: Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4, en el mes de mayo: Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5, en el mes de junio: Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6, en el mes de Julio: La abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

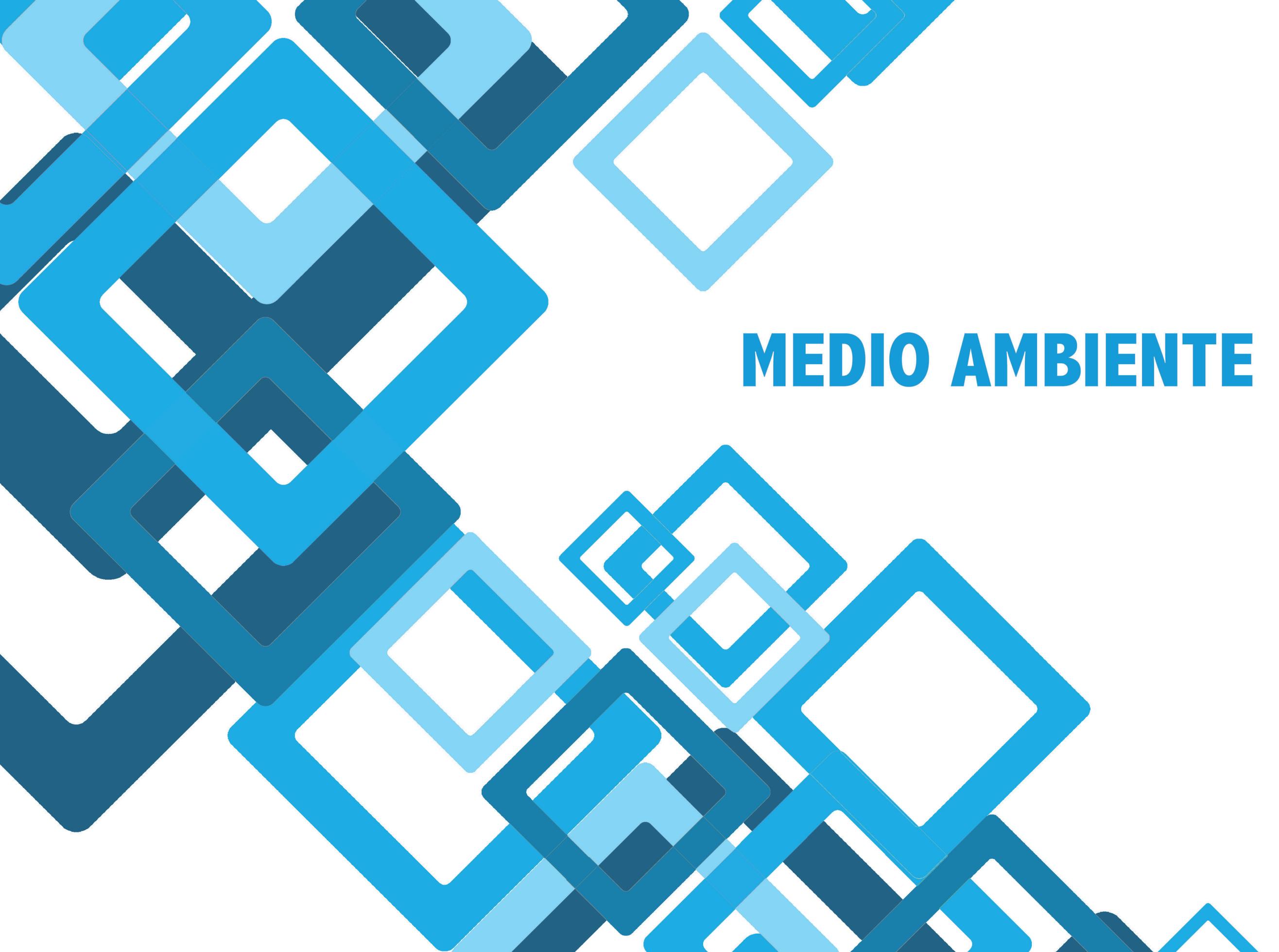
Principio 7, en el mes de Septiembre: Las empresas deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección ambiental.

Principio 8, en el mes de Octubre: Adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9, en el mes de Noviembre: Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio 10, en el mes de Diciembre: Las empresas deben luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.





MEDIO AMBIENTE

PRINCIPALES ACCIONES PARA UNA MEJOR CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

El control de las emisiones de CO2 vertidas a la atmósfera forma parte de la actividad intrínseca de la organización con la revisión de los vehículos y los controles metrológicos, por lo que representa una oportunidad económica derivada del cambio climático al suponer una herramienta de control sobre las emisiones generadas por vehículos de diversas categorías.

Actuaciones para reducción papel o emisiones CO2

Para la reducción de emisiones de CO2 derivadas del consumo excesivo de papel, se ha optado por la realización de actuaciones para reducir el consumo normal de este recurso en nuestras instalaciones, promoviendo mejoras en el sistema de gestión documental por medio del portal Web y fomentando la compra de papel ecológico con gramaje más bajo y obtenido de manera sostenible (Certificado PEFC).

Proyectos de energía renovable

Instalación de placas fotovoltaicas en la central

Fruto del compromiso adquirido a favor de un desarrollo más sostenible, se han instalado placas fotovoltaicas en la cubierta de las Oficinas Centrales; para reducir así las emisiones de CO2 generadas como consecuencia del desarrollo de la actividad. Del mismo modo, el suministro eléctrico de todas nuestras unidades móviles proviene de la misma fuente energética.



Las previsiones de ahorro se sitúan en torno al 5% anual en el recibo de la luz, lo que hará posible dejar de emitir a la atmósfera más de 3.700 Kg. De CO2, o lo que es lo mismo, las emisiones generadas por un televisor encendido ininterrumpidamente 24 horas al día durante 44 años, para las cuales serían necesarios más de 630 árboles adultos realizando la fotosíntesis en condiciones ideales durante un año.

Implantación y cumplimiento de un sistema de gestión ambiental (ISO 14001)

VEIASA apuesta por la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma UNE-EN ISO 14001:2004 que vela por la reducción del impacto ambiental de la empresa sobre el medio ambiente mediante la minimización de su huella ecológica. Durante el año 2013, se han elaborado nuevas herramientas para la mejora del control operacional, la evaluación de aspectos ambientales significativos y la creación y rediseño de herramientas del portal Web del sistema de gestión integrado para la mejora del SGA implantado.

Por tanto, esto ha traído consigo nuevos procedimientos e instrucciones técnicas medioambientales:

- **PEMA 01: Identificación y evaluación de aspectos ambientales**
- **PEMA 02: Gestión de vehículos corporativos**
- **PEMA 03: Preparación y respuesta ante emergencias ambientales**
- **ITTMA 01: Control de vertidos**
- **ITTMA 02: Control de consumos**
- **ITTMA 03: Gestión de residuos**

Actuaciones para fomentar el respeto ambiental entre la plantilla

Para que todo el personal de ITV y a todos los niveles, conozca el uso que debe dar a cada dispositivo para evitar que los residuos se mezclen, se ha elaborado un cartel explicativo en el que, ante la duda, se puede consultar qué tipo de residuo hay que depositar en cada contenedor. En este sentido, la importancia de que todos los trabajadores colaboren en esta actividad radica en que VEIASA ha realizado una inversión en dispositivos de recogida para facilitar, precisamente, la separación de desechos.

GESTION DEL PAPEL



	2012	2013
FOLIOS	18.579,13 €	20.447,17 €
SOBRES	12.049,16 €	1.988,13 €
INFORMES DE INSPECCIÓN	47.011,63 €	41.819,21 €
HOJA DE TOMA DE DATOS	77.846 €	40.471,56 €
PAPEL PLOTTER	21,80 €	123,33€
PAPEL HIGIENICO DOMESTICO	2.057,52 €	1.263,12 €
PAPEL HIGIENICO INDUSTRIAL	2.580,97€	2.222,08 €
SERVILLETAS DE PAPEL	1.001,55	252,99 €

Como novedad este año, el papel utilizando son folios de 80 gramos siendo este un **papel ecológico** que utiliza menos recursos naturales al mismo tiempo que garantiza un rendimiento de primera calidad, ya que son **100% reciclados**. Cumpliendo con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14001:2004 de sistemas de gestión ambiental.

El equilibrio óptimo entre rigidez y grosor del papel proporcionan un rendimiento excepcional siendo este del **99,99% libre de atascos**. Una reducción de estos significa un menor número de errores de procesamiento, y al mejorar la adhesión del tóner y la absorción, se maximiza los resultados de impresión obteniendo más hojas impresas con el mismo cartucho, **disminuyendo así el consumo de papel y toner**.

Además poseen la **certificación P.E.F.C.** que garantiza a los consumidores que están comprando productos de bosques gestionados sosteniblemente ayudando a combatir la corta ilegal y fomentando las principales funciones que juegan los recursos forestales como:

- Contribuir al mantenimiento de numerosos ecosistemas y a la diversidad biológica.
- Ser el sustento económico de muchas poblaciones rurales y el origen de una importantísima industria de transformación.
- Tener un papel social y cultural reconocido cada vez en mayor medida.

Por último, mencionar que tienen concedida la ecoetiqueta europea que evalúa los efectos medioambientales de un producto a lo largo de su ciclo de vida (consumo de materias primas, producción, distribución, utilización y desecho). Esta se otorga a los productos que garantizan un alto nivel de protección ambiental dentro de los siguientes grupos: equipos de ofimática, productos de papel, ordenadores, productos de limpieza, electrodomésticos, productos de bricolaje y jardinería, iluminación, camas y colchones, ropa y zapatos.



CONSUMIBLES

En referencia de los toners indicar que el 100% de los consumidos son reciclados por una empresa externa encargada de gestionar nuestros servicios de impresión, La cantidad de toners reciclado durante el 2013 ha sido de 175 unidades.

El total de consumibles se resume en el siguiente cuadro:

	2012	2013
TOTAL TONERS CONSUMIDOS	1.793	175
TOTAL BOBINAS CONSUMIDAS	3.248	5.585



GESTIÓN DE RESIDUOS Y RECICLAJE

En VEIASA se realiza la recogida selectiva y reciclaje del 100% de los residuos de papel, plásticos, pilas, tubos fluorescentes, cartuchos de tóner y RAEE 's de todos los centros ITV y laboratorios de control metrológico a través de un gestor autorizado que dispone de acuerdos con sistemas integrados de gestión de residuos.

El promedio total de residuos que se han destinado para la adecuada gestión y reciclaje durante el año 2013 es:

- **8.688 Kg de Papel y Cartón.**
- **3.416 Kg de Residuos Plásticos.**
- **1.044 Kg de tóners**
- **256 Kg de fluorescentes**
- **292 Kg de pilas**
- **124 Kg de Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos**
- **10.75 Tn de papel absorbente impregnado de aceite se ha destinado para su eliminación controlada a través de gestor autorizado (100% del residuo producido).**

En todos los centros ITV y Laboratorios metrológicos se recicla el 100% de residuos plásticos y cartones procedentes de embalajes de productos utilizados.

La legislación vigente considera como residuo peligroso todo aquel que pueda causar daño, directa o indirectamente, a seres vivos o contaminar el suelo, el agua, la atmósfera o el ambiente en general.

Según el Real Decreto (R.D.952/1997) donde se clasifican todos los tipos de residuos, dentro de la categoría de peligrosos VEIASA cuenta con residuos absorbentes, materiales de filtración y trapos de limpieza contaminados con sustancias tóxicas, como el papel absorbente y sepiolitas contaminadas.

VEIASA genera semestralmente alrededor de 46,36 kg por centro. Estos son gestionados por una empresa externa la cual está autorizada para ello, teniendo que aportar una certificación de retirada y tratamiento de residuos según el reglamento vigente.

CONSUMOS DE AGUAS

En ningún caso los vertidos realizados por VEIASA se encuentran formados por aguas de proceso (debido principalmente a que son prácticamente inexistentes); el total de aguas residuales de VEIASA son negras, siendo las aguas grises poco significativas en comparación a éstas.

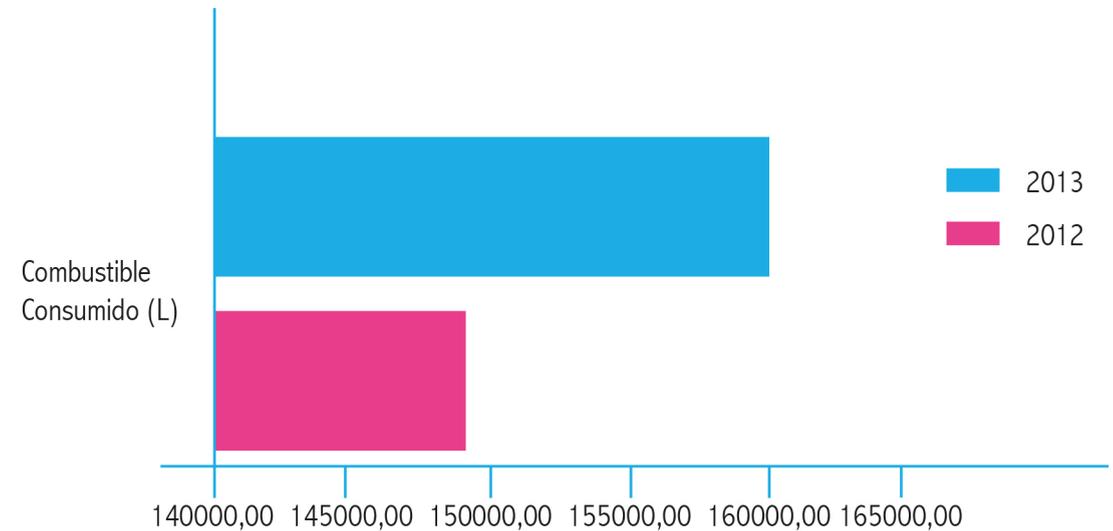
Cuando las instalaciones no disponen de acueductos para la correcta gestión del vertido residual, se procede a la incorporación de Estaciones depuradoras de aguas residuales, cuyos parámetros se someten a analíticas periódicas según lo recogido dentro del RD 849/1986 de DPH y la Ley 9/2010 de Aguas de Andalucía.

COMBUSTIBLES

El principal impacto ambiental derivado del transporte de personal o de productos proviene de los viajes que realiza la plantilla en el ejercicio de sus funciones no debiendo ser considerado como significativo el transporte de productos, puesto que no se constituye como fundamental a la hora de prestar nuestro servicios. En todo caso, se han desarrollado proyectos destinados a la reducción de las emisiones provenientes del uso de los vehículos, como son:

- **Soluciones de movilidad para estaciones móviles.**
- **La existencia de las bases comarcales de los laboratorios provinciales de metrología.**
- **Desarrollo del portal e-ITV para nuestros usuarios.**

	2012	2013
Consumo de combustible (Litros)	150.325,37 L.	161.347,13 L.



Este incremento es producido principalmente por el aumento de la flota de vehículos.

REDUCCIÓN DE GASES

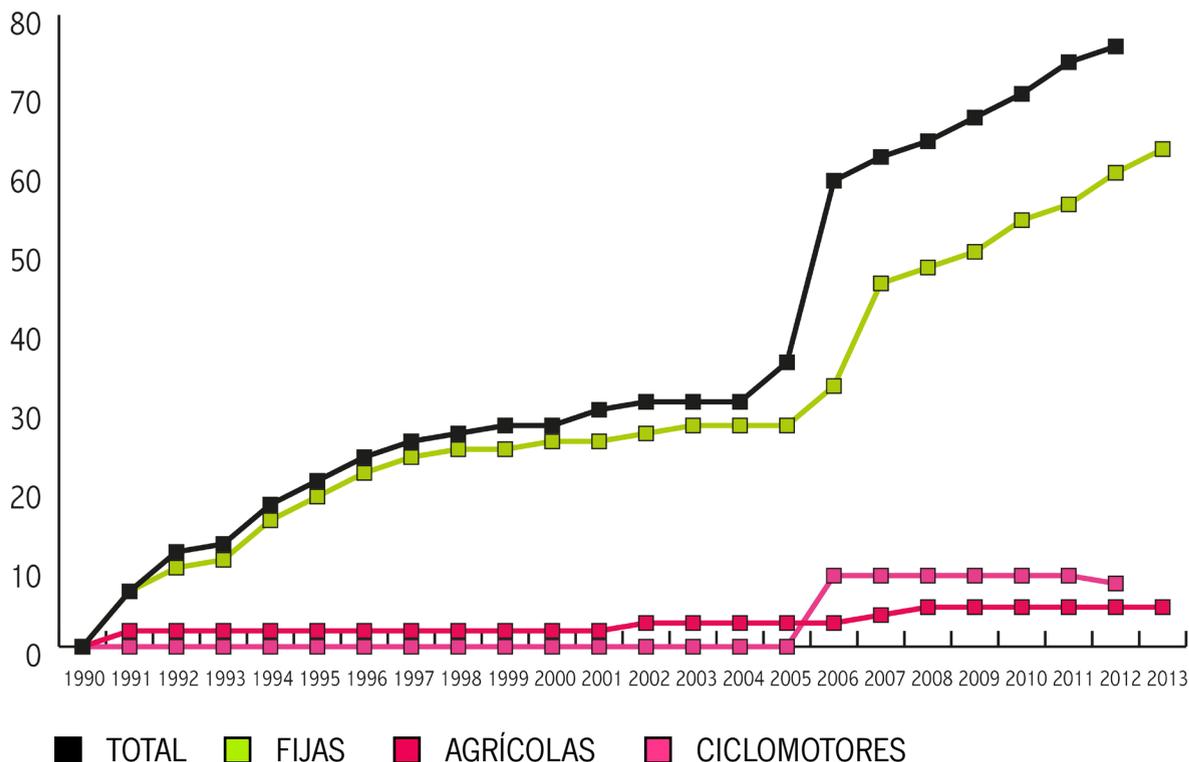
Las emisiones procedentes de las operaciones son escasas debido primordialmente a que somos una empresa cuya actividad principal es la prestación de servicios, no participando en la fabricación de ningún producto.

De este modo, las emisiones más importantes (siendo su impacto poco significativo en comparación con empresas de fabricación) podemos encuadrarlas en las producidas por el transporte de los productos suministrados por nuestros proveedores, las emitidas por nuestros vehículos corporativos y las procedentes de los vehículos externos trasladados hasta nuestras instalaciones para ser sometidos al proceso de inspección.

VEIASA realiza controles técnicos periódicos a los más de cinco millones y medio de vehículos que circulan por las carreteras andaluzas. Todas nuestras estaciones están dotadas con equipos de inspección que satisfacen ampliamente los requisitos recomendados con el objetivo primordial de ofrecer un servicio de garantía, calidad y rigor en las inspecciones reglamentarias.

Para cumplir con el objetivo de reducir las emisiones de gases contaminantes a la atmósfera, se ha aumentado el número de centros de Itv en Andalucía acercando el servicio de inspección a muchos ciudadanos, ahorrándoles así tiempo y desplazamientos. Hemos pasado de 10 Estaciones Itv en 1992 a 63 en 2013.

EVOLUCIÓN N° ESTACIONES ITV Y UNIDADES MÓVILES



INVERSIONES PROPIAS DE CARÁCTER AMBIENTAL

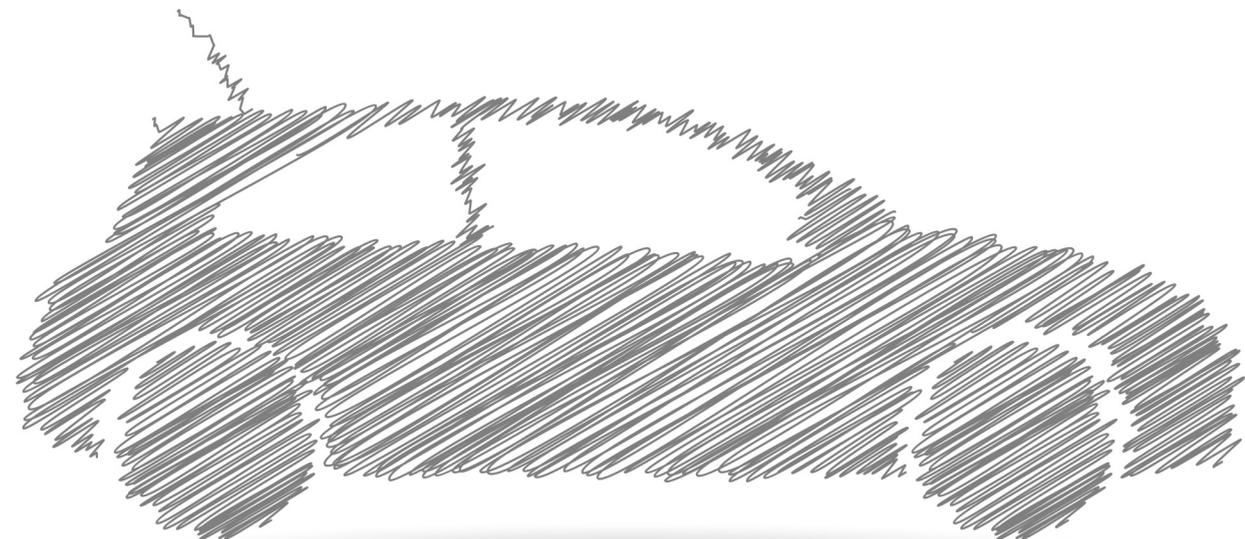
Durante el año 2013 en VEIASA se han continuado realizando inversiones que ayuden a mejorar el medio ambiente y que a su vez supongan un ahorro económico en el medio plazo. Las inversiones más significativas han sido las siguientes:

Inversión en compras ecológicas:

- **Papel ecológico con certificado PEFC procedentes de bosques gestionados de manera responsable: 108.587,59€**
- **Jabón lavamanos con etiqueta ecológica (flor europea/ ecolabel): 1.450,51€**
- **Productos de la gama renovagreen: Primera gama de celulosas ecológicas certificados con la flor europea. Respetuosos con el medioambiente y 100% reciclados, tanto los productos en sí, como sus respectivos envoltorios. Su proceso de elaboración está certificado triplemente por la normativa europea más exigente en materia de medio ambiente (ISO 14001), calidad (ISO 9001) y seguridad y salud (OSHAS 18001): 2.317,9€**

Financiaciones (en euros) de instalación de energías renovables:

- **Instalación de placas fotovoltaicas en Níjar, Jerez y Priego de Córdoba: 7.535,79 €.**
- **Gastos implantación y mantenimiento de alguna normativa (ISO 14001 Y EMAS): Empresa consultora para la implantación: Novotec. 30.809,99 €.**



ALCANCE DE LA MEMORIA

El periodo de alcance de esta memoria es del 1 de Enero a 31 de Diciembre de 2013, coincidiendo con el ejercicio fiscal de VEIASA. El proceso seguido para determinar el contenido de esta memoria y cobertura de cada aspecto ha sido posible a través de la colaboración de los responsables de los distintos departamentos de la empresa y de la información reportada por los diferentes grupos de interés: usuarios, proveedores, trabajadores, etc.

Por tercer año consecutivo, se ha realizado en el máximo grado posible, nivel A, según la guía del Global Reporting Initiative para la elaboración de memorias de Responsabilidad Social Corporativa, en esta ocasión en su versión G4 de conformidad exhaustiva, y tiene como finalidad aportar una mayor transparencia y claridad sobre las actividades de la empresa en los ámbitos sociales, ambientales y económicos.

Los servicios, estructura organizativa y órganos de gobierno están recogidos de forma fiel en este informe, prestando la empresa una cobertura total con el desarrollo de sus actividades a los usuarios y otros grupos de interés pertenecientes a la Comunidad Autónoma de Andalucía y no existiendo limitaciones respecto al alcance de la memoria, cumpliendo los principios de precisión veracidad y exhaustividad.

Para cualquier aclaración sobre el contenido de la memoria puede contactar a través del formulario de la página web en www.veiasa.es



**INDICADORES DEL GLOBAL
REPORTING INITIATIVE**

Índice GRI	Contenidos básicos generales	Página
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LAS DECISIONES DE LA ORGANIZACIÓN	5
G4-2	PRINCIPALES EFECTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES	4, 5, 7, 14
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	7
G4-4	MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS MÁS IMPORTANTES.	7
G4-5	LUGAR DONDE SE ENCUENTRA LA SEDE CENTRAL DE LA ORGANIZACIÓN	7
G4-6	PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN	8
G4-7	NATURALEZA DEL RÉGIMEN DE PROPIEDAD Y SU FORMA JURÍDICA	7
G4-8	MERCADOS DE LOS QUE SE SIRVE	8, 32
G4-9	TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN	11, 15
G4-10	NÚMERO DE TRABAJADORES DESGLOSADOS	15
G4-11	PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS	15
G4-12	CADENA DE SUMINISTRO DE LA ORGANIZACIÓN	32
G4-13	CAMBIOS SIGNIFICATIVOS	10
G4-14	PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN	19, 20, 21
G4-15	CARTAS, PRINCIPIOS U OTRAS INICIATIVAS EXTERNAS QUE LA ORGANIZACIÓN HA ADOPTADO	12
G4-16	ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES CON LAS QUE COLABORA	12, 18, 34
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	ENTIDADES QUE FIGURAN EN LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS DE LA ORGANIZACIÓN	No aplica
G4-18	PROCESO QUE SE HA SEGUIDO PARA DETERMINAR EL CONTENIDO DE LA MEMORIA	43
G4-19	ASPECTOS MATERIALES QUE SE IDENTIFICARON DURANTE EL PROCESO DE DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA	No hay datos significativos
G4-20	COBERTURA DE CADA ASPECTO MATERIAL DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	No aplica
G4-21	LÍMITE DE CADA ASPECTO MATERIAL FUERA DE LA ORGANIZACIÓN	No aplica
G4-22	CONSECUENCIAS DE LAS REEXPRESIONES DE LA INFORMACIÓN DE MEMORIAS ANTERIORES Y SUS CAUSAS	No aplica
G4-23	CAMBIO SIGNIFICATIVO EN EL ALCANCE Y LA COBERTURA DE CADA ASPECTO CON RESPECTO A MEMORIAS ANTERIORES	No hay cambios significativos
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	GRUPOS DE INTERÉS VINCULADOS A LA ORGANIZACIÓN	14
G4-25	ELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE SE TRABAJA	14
G4-26	ENFOQUE DE LA ORGANIZACIÓN SOBRE LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	15, 25, 27, 28, 31
G4-27	CUESTIONES Y PROBLEMAS CLAVE HAN SURGIDO A RAÍZ DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	No hay datos significativos

PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	PERIODO OBJETO DE LA MEMORIA	5, 43
G4-29	FECHA DE LA ÚLTIMA MEMORIA	43
G4-30	CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIA	43
G4-31	PUNTO DE CONTACTO PARA SOLVENTAR LAS DUDAS	43
G4-32	OPCIÓN «DE CONFORMIDAD» CON LA GUÍA GRI ELEGIDA	43
G4-33	POLÍTICA Y PRÁCTICAS VIGENTES DE LA ORGANIZACIÓN CON RESPECTO A LA VERIFICACIÓN EXTERNA DE LA MEMORIA	No aplica
GOBIERNO		
G4-34	ESTRUCTURA DE GOBIERNO	10
G4-35	PROCESO MEDIANTE EL CUAL EL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO DELEGA SU AUTORIDAD	10
G4-36	CARGOS EJECUTIVOS O CON RESPONSABILIDAD EN CUESTIONES ECONÓMICAS, AMBIENTALES Y SOCIALES	10
G4-37	PROCESOS DE CONSULTA ENTRE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO	15, 25, 27, 28, 31
G4-38	COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO Y SUS COMITÉS	11
G4-39	PERSONA SUPERIOR DE GOBIERNO OCUPA PUESTO EJECUTIVO	10
G4-40	PROCESOS DE NOMBRAMIENTO Y SELECCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO Y SUS COMITÉS	10
G4-41	PROCESOS MEDIANTE LOS CUALES EL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO PREVIENE Y GESTIONA POSIBLES CONFLICTOS DE INTERESES	No aplica
G4-42	FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO Y DE LA ALTA DIRECCIÓN EN EL DESARROLLO, LA APROBACIÓN Y LA ACTUALIZACIÓN DEL PROPÓSITO, LOS VALORES O LAS DECLARACIONES DE MISIÓN, LAS ESTRATEGIAS, LAS POLÍTICAS Y LOS OBJETIVOS RELATIVOS A LOS IMPACTOS ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN	No aplica
G4-43	QUÉ MEDIDAS SE HAN TOMADO PARA DESARROLLAR Y MEJORAR EL CONOCIMIENTO COLECTIVO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO CON RELACIÓN A LOS ASUNTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES.	15, 25, 27, 28, 31
G4-44	PROCESOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO	No aplica
G4-45	FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS IMPACTOS, LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES DE CARÁCTER ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL	15, 25, 27, 28, 31
G4-46	FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN EL ANÁLISIS DE LA EFICACIA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL RIESGO DE LA ORGANIZACIÓN EN LO REFERENTE A LOS ASUNTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES.	No aplica
G4-47	FRECUENCIA CON LA QUE ANALIZA EL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO LOS IMPACTOS, LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES DE CARÁCTER ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL.	No aplica
G4-48	COMITÉ O EL CARGO DE MAYOR IMPORTANCIA QUE REvisa Y APRUEBA LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y SE ASEGURA DE QUE TODOS LOS ASPECTOS MATERIALES QUEDEN REFLEJADOS	5
G4-49	PROCESO PARA TRANSMITIR LAS PREOCUPACIONES IMPORTANTES AL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO	20, 23, 27

G4-50	PREOCUPACIONES IMPORTANTES QUE SE TRANSMITIERON AL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO	No aplica
G4-51	POLÍTICAS RETRIBUTIVAS PARA EL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO Y LA ALTA DIRECCIÓN	No aplica
G4-52	PROCESOS PARA DETERMINAR LA REMUNERACIÓN	No aplica
G4-53	COMO SE SOLICITA Y SE TIENE EN CUENTA LA OPINIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LO QUE RESPECTA A LA RETRIBUCIÓN	No aplica
G4-54	RELACIÓN ENTRE LA RETRIBUCIÓN TOTAL ANUAL DE LA PERSONA MEJOR PAGADA DE LA ORGANIZACIÓN CON LA RETRIBUCIÓN TOTAL ANUAL MEDIA DE TODA LA PLANTILLA	No aplica
G4-55	RELACIÓN ENTRE EL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA RETRIBUCIÓN TOTAL ANUAL DE LA PERSONA MEJOR PAGADA DE LA ORGANIZACIÓN CON EL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA RETRIBUCIÓN TOTAL ANUAL MEDIA DE TODA LA PLANTILLA	No aplica
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN, TALES COMO CÓDIGOS DE CONDUCTA O CÓDIGOS ÉTICOS	4, 36
G4-57	MECANISMOS INTERNOS Y EXTERNOS DE ASESORAMIENTO EN PRO DE UNA CONDUCTA ÉTICA Y LÍCITA, Y PARA LOS ASUNTOS RELACIONADOS CON LA INTEGRIDAD DE LA ORGANIZACIÓN,	20, 23, 27
G4-58	MECANISMOS INTERNOS Y EXTERNOS DE DENUNCIA DE CONDUCTAS POCO ÉTICAS O ILÍCITAS Y DE ASUNTOS RELATIVOS A LA INTEGRIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	20, 23, 27
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
GA-EC1	VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	11
GA-EC2	CONSECUENCIAS ECONÓMICAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN QUE SE DERIVAN DEL CAMBIO CLIMÁTICO	38, 39, 40, 42
GA-EC3	COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES	16, 17
GA-EC4	AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO	No se tienen datos
GA-EC5	RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL	16
GA-EC6	PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL	No se tienen datos
GA-EC7	DESARROLLO E IMPACTO DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS Y LOS TIPOS DE SERVICIOS	8
GA-EC8	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS	42
GA-EC9	PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES	32
MEDIO AMBIENTE		
MATERIALES		
GA-EN1	MATERIALES POR PESO O VOLUMEN	No aplica
GA-EN2	PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES RECICLADOS	39, 40
ENERGÍA		
GA-EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	38
GA-EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No aplica
GA-EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	No aplica

GA-EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	38
GA-EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	38
AGUA		
GA-EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	41
GA-EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	41
GA-EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	41
BIODIVERSIDAD		
GA-EN11	INSTALACIONES OPERATIVAS PROPIAS, ARRENDADAS, GESTIONADAS QUE SEAN ADYACENTES, CONTENGAN O ESTÉN UBICADAS EN ÁREAS PROTEGIDAS Y ÁREAS NO PROTEGIDAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD	No existen datos significativos
GA-EN12	DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS MÁS SIGNIFICATIVOS EN LA BIODIVERSIDAD DE ÁREAS PROTEGIDAS O ÁREAS DE ALTO VALOR EN TÉRMINOS DE DIVERSIDAD BIOLÓGICA NO PROTEGIDAS DERIVADOS DE LAS ACTIVIDADES	No existen datos significativos
GA-EN13	HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS	No existen datos significativos
GA-EN14	NÚMERO DE ESPECIES INCLUIDAS EN LA LISTA ROJA DE LA UICN Y EN LISTADOS NACIONALES DE CONSERVACIÓN CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTRAN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES	No existen datos significativos
EMISIONES		
GA-EN15	EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	38, 42
GA-EN16	EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA	38, 42
GA-EN17	OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	38, 42
GA-EN18	INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	38, 42
GA-EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	38, 42
GA-EN20	EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN EL OZONO	38, 42
GA-EN21	NOX, SOX Y OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS	
EFLUENTES Y RESIDUOS		
GA-EN22	VERTIDO TOTAL DE AGUAS, SEGÚN SU CALIDAD Y DESTINO	41
GA-EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	40
GA-EN24	NÚMERO Y VOLUMEN TOTALES DE LOS DERRAMES SIGNIFICATIVOS	No existen datos significativos
GA-EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS	No existen datos significativos
GA-EN26	IDENTIFICACIÓN, TAMAÑO, ESTADO DE PROTECCIÓN Y VALOR EN TÉRMINOS DE BIODIVERSIDAD DE LAS MASAS DE AGUA Y LOS HÁBITATS RELACIONADOS AFECTADOS SIGNIFICATIVAMENTE POR VERTIDOS Y ESCORRENTÍA PROCEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN	No aplica
PRODUCTOS Y SERVICIOS		
GA-EN27	MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No aplica
GA-EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE REGENERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL	No aplica
CUMPLIMIENTO REGULATORIO		

GA-EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No existen multas significativas
TRANSPORTE		
GA-EN30	IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS DEL TRANSPORTE DE PRODUCTOS Y OTROS BIENES Y MATERIALES UTILIZADOS PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN, ASÍ COMO DEL TRANSPORTE DE PERSONAL	41
GENERAL		
GA-EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES	42
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES		
GA-EN32	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS AMBIENTALES	32
GA-EN33	IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS AL RESPECTO	No existen datos significativos
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL		
GA-EN34	NÚMERO DE RECLAMACIONES AMBIENTALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	No existen reclamaciones significativas
EMPLEO		
GA-LA1	NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR EDAD, SEXO Y REGIÓN	15
GA-LA2	PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O A MEDIA JORNADA	No aplica
GA-LA3	ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD	16, 17
GA-LA4	PLAZOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERATIVOS Y POSIBLE INCLUSIÓN DE ESTOS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS	16
GA-LA5	PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS FORMALES DE SEGURIDAD Y SALUD CONJUNTOS PARA DIRECCIÓN Y EMPLEADOS, ESTABLECIDOS PARA AYUDAR A CONTROLAR Y ASESORAR SOBRE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	11, 19
GA-LA6	TIPO Y TASA DE LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR SEXO	No existen datos
GA-LA7	TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD	No aplica
GA-LA8	ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON LOS SINDICATOS	17, 19, 20
GA-LA9	PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO	22
GA-LA10	PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LES AYUDAN A GESTIONAR EL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES	21, 22

GA-LA11	PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUYO DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL SE EVALÚA CON REGULARIDAD	100%
GA-LA12	COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO	11
GA-LA13	RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES	No aplica
GA-LA14	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LAS PRÁCTICAS LABORALES	No aplica
GA-LA15	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, DE LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA CADENA DE SUMINISTRO	No existen datos significativos
GA-LA16	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	No existen datos significativos

DERECHOS HUMANOS

GA-HR1	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CONTRATOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS QUE INCLUYEN CLÁUSULAS DE DERECHOS HUMANOS O QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	No aplica
GA-HR2	HORAS DE FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON AQUELLOS ASPECTOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA SUS ACTIVIDADES	No aplica
GA-HR3	NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS	No aplica
GA-HR4	IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS EN LOS QUE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL DERECHO A ACOGERSE A CONVENIOS COLECTIVOS PUEDEN INFRINGIRSE O ESTAR AMENAZADOS	No aplica
GA-HR5	IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL	No aplica
GA-HR6	CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE SER ORIGEN DE EPISODIOS DE TRABAJO FORZOSO	No aplica
GA-HR7	PORCENTAJE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE HA RECIBIDO CAPACITACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS O LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	100%
GA-HR8	NÚMERO DE CASOS DE VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y MEDIDAS ADOPTADAS	No aplica
GA-HR9	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS QUE HAN SIDO OBJETO DE EXÁMENES O EVALUACIONES DE IMPACTOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	No aplica
GA-HR10	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LOS DERECHOS HUMANOS	No aplica
GA-HR11	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS	No existen datos significativos
GA-HR12	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	No aplica

SOCIEDAD		
GA-SO1	PORCENTAJE DE CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL	No aplica
GA-SO2	CENTROS DE OPERACIONES CON IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES O POTENCIALES, SOBRE LAS COMUNIDADES LOCALES	No existen datos significativos
GA-SO3	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS EN LOS QUE SE HAN EVALUADO LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN	No aplica
GA-SO4	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	No aplica
GA-SO5	CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS	No existen datos significativos
GA-SO6	VALOR DE LAS CONTRIBUCIONES POLÍTICAS, POR PAÍS Y DESTINATARIO	No aplica
GA-SO7	NÚMERO DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS O CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA Y RESULTADO DE LAS MISMAS	No aplica
GA-SO8	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA	No existen multas significativas
GA-SO9	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELACIONADOS CON LA REPERCUSIÓN SOCIAL	No aplica
GA-SO10	IMPACTOS SOCIALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS ADOPTADAS	No aplica
GA-SO11	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	No existen reclamaciones
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
GA-PR1	PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE SERVICIOS SIGNIFICATIVOS CUYOS IMPACTOS EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD SE HAN EVALUADO PARA PROMOVER MEJORAS	27
GA-PR2	NÚMERO DE INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LOS IMPACTOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DURANTE SU CICLO DE VIDA	No existen incumplimientos
GA-PR3	TIPO DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No aplica
GA-PR4	NÚMERO DE INCUMPLIMIENTOS DE LA REGULACIÓN Y DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y AL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No existen incumplimientos
GA-PR5	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	28
GA-PR6	VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO	No existen
GA-PR7	NÚMERO DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LAS COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA, TALES COMO LA PUBLICIDAD, LA PROMOCIÓN Y EL PATROCINIO	No existen incumplimientos
GA-PR8	NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES	No existen reclamaciones
GA-PR9	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS FRUTO DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EN RELACIÓN CON EL SUMINISTRO Y EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	No existen multas significativas

VEIASA 2013