



# INFORME DE PROGRESO 2015

## TABLA DE CONTENIDOS

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | COE

05 | Análisis

- Clientes
- Personas
- Accionistas
- Sociedad.



# **CARTA DE RENOVACIÓN** **DEL COMPROMISO**

Oviedo, 28 de Diciembre de 2016.

En la sociedad actual, la comunicación se ha vuelto un elemento transformador y de desarrollo, que hace más importante si caben iniciativas como la rendición de acciones a través del Informe de Progreso del Pacto Mundial.

En ITVASA la transparencia es clave para nuestro funcionamiento, y está implementada en toda la organización. Nuestra web dispone de un Portal de Transparencia que facilita la información que toda persona desee obtener de la empresa. A nivel interno la dinámica es coincidente, y el nivel de información disponible es muy alto y siempre abierto a satisfacer las necesidades de nuestras personas.

Nuestro compromiso con el Pacto Mundial de la ONU se mantiene en el tiempo, y se suma a esta intención la de seguir construyendo nuestra organización y el servicio prestado, de forma alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Cabe destacar dentro de las iniciativas desarrolladas en el año 2015, las siguientes:

- Presentación del proyecto CONDUCIRÉ CONCIENCIA al programa ENTERPRISE 2020 en la categoría “Vida sostenible en ciudades. Movilidad y transporte eficiente.”
- Desarrollo de acciones vinculadas al Instituto de Responsabilidad Social y participación en el Consejo asesor.
- Participación en la Semana Europea de Gestión de Residuos a través de una iniciativa de colaboración impulsada por Cogersa.
- Desarrollo de nueva web corporativa y gestión de espacio web en materia de Responsabilidad Social.
- Despliegue del Mapa relacional de Grupos de interés de ITVASA.

Nuestras líneas de actuación van a continuar teniendo como objetivo cumplir con la máxima eficiencia nuestra importante misión a favor de la seguridad vial. Además de cumplir este objetivo principal, somos muy conscientes del compromiso añadido que hemos tenido, y queremos seguir teniendo, en materia social, medioambiental, económica y de buen gobierno.

Entre los objetivos para este 2016 nos hemos marcado seguir incrementando nuestros estándares de calidad con la ampliación de instalaciones, la mejora de indicadores de eficiencia en la gestión, la obtención de la acreditación ISO 17020 y la implicación en la comunidad a través de nuestra participación en diferentes proyectos de colaboración entre empresas y administraciones.

Desde ITVASA, confirmamos nuestra visión orientada a los planteamientos y requisitos de los Principios del Pacto Mundial, y manifestamos mantener nuestro compromiso con esta iniciativa, así como situar los Objetivos de Desarrollo Sostenible como referencia en el enfoque y despliegue de nuestra estrategia de gestión.



**Francisco Javier Varela Rodríguez.** GERENTE





# PERFIL DE LA ENTIDAD

---

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

ITVASA

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ General Elorza, 34 1ºA

Localidad

Oviedo

Provincia

Asturias

Comunidad Autónoma

Principado de Asturias

Dirección Web

<http://www.itvasa.es>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Francisco Javier Varela Rodriguez

Persona de contacto

Julio Tamés Sordo

Número de empleados directos

207

Sector

Automoción y material de automóviles

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Inspección Técnica de Vehículos.

Ventas/Ingresos

12.438481

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

0

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Accionistas y Sociedad.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Los grupos de interés han sido seleccionados en función de la importancia de los impactos positivos y negativos que desarrollan respecto a la entidad. Las partes interesadas elegidas figuran en el documento que define la política de la empresa y existen establecidas medidas de actuación para cada una de ellas en los sucesivos planes de acción

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

ITVASA pretende trasladar en este Informe aquellos aspectos que pueden ser relevantes para todos sus grupos de interés. En función de las distintas valoraciones recogidas se establecen que acciones, datos, y enfoques son determinantes para conocer la actividad de la organización y permitan el crecimiento integral de la entidad. Los aspectos sociales, medioambientales y económicos son el eje de este ejercicio de comunicación y transparencia. El nivel de detalle es fijado tratando de poner a disposición de las partes interesadas una información concreta y relevante tratando de guiarnos por criterios de eficiencia.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

El Informe de progreso se difunde a través de la web corporativa, la intranet, el Canal ITVASA, y en todas aquellas actividades que se considere estén aportando valor a la entidad y a la sociedad.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

2015

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

ITVASA dispone de distintas formulas para recoger las sugerencias de sus grupos de interés y su posterior incorporación a su análisis, debate e incorporación si procede en su estrategias de gestión empresarial. Las encuestas a clientes, realizadas por la Universidad de Oviedo, así como las encuestas de clima laboral interno y condiciones psicosociales contribuyen a encauzar nuestras acciones de mejora a implantar. Nuestro procedimiento de gestión de quejas y reclamaciones y el registro de las reclamaciones verbales son otros dos elementos de recogida de información muy interesante para la planificación de nuestra línea de trabajo. A nivel interno se dispone de un programa de gestión de sugerencias que permite un adecuado seguimiento de todas las propuestas. Este ejercicio se ha trabajado en el despliegue del Mapa relacional de grupos de interés de ITVASA. Este documento identifica y prioriza los distintos grupos existentes y recoge las principales sugerencias a incluir en la estrategia de la organización.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

ITVASA es una sociedad anónima de capital 100% público perteneciente al Principado de Asturias. La Junta Directiva, o Comité de Dirección en nuestro caso, está formado por el Gerente, el Director Técnico y de Operaciones, la Directora de Certificaciones y Acreditaciones, los/as Directores/as de estación y los/as Responsables de Formación, Personas, Informática, Responsabilidad Social, Medio Ambiente, Seguridad y Salud y Comunicación. El portal de transparencia situado en nuestra web amplia significativamente la información al respecto.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

ITVASA dispone de diversos indicadores de medición de su Responsabilidad Social. Como ejemplo citamos los siguientes: Horas de formación por persona, nº de sugerencias, gastos en consumos energéticos, reclamaciones, resultados de encuestas, datos de repercusión social de sus acciones de sensibilización en materia de Seguridad Vial.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

La implantación de los Diez principios del Pacto Mundial es supervisada desde el Comité de Responsabilidad Social. Este Comité está presidido por el Gerente, como máximo ejecutivo de la empresa.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

Las personas de ITVASA somos sensibles a participar en distintos proyectos sociales y humanitarios. Se realizan de forma habitual colaboraciones económicas en caso de desastres humanitarios y se apoyan iniciativas concretas para impulsar la implantación de los derechos fundamentales de las personas.

Nuestro canal de comunicación interna facilita de manera constante información sobre proyectos vinculados a la defensa de los derechos humanos. En el ámbito local se apoyan campañas de recogidas de comida, ropa, así como reciclaje y almacenamiento de tapones de plástico para donarlo a una iniciativa solidaria en materia de salud.

Nuestro Canal ITVASA recoge habitualmente iniciativas orientadas a fomentar la implicación social y el conocimiento.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<http://www.itvasa.es>

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)





# METODOLOGÍA

---

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

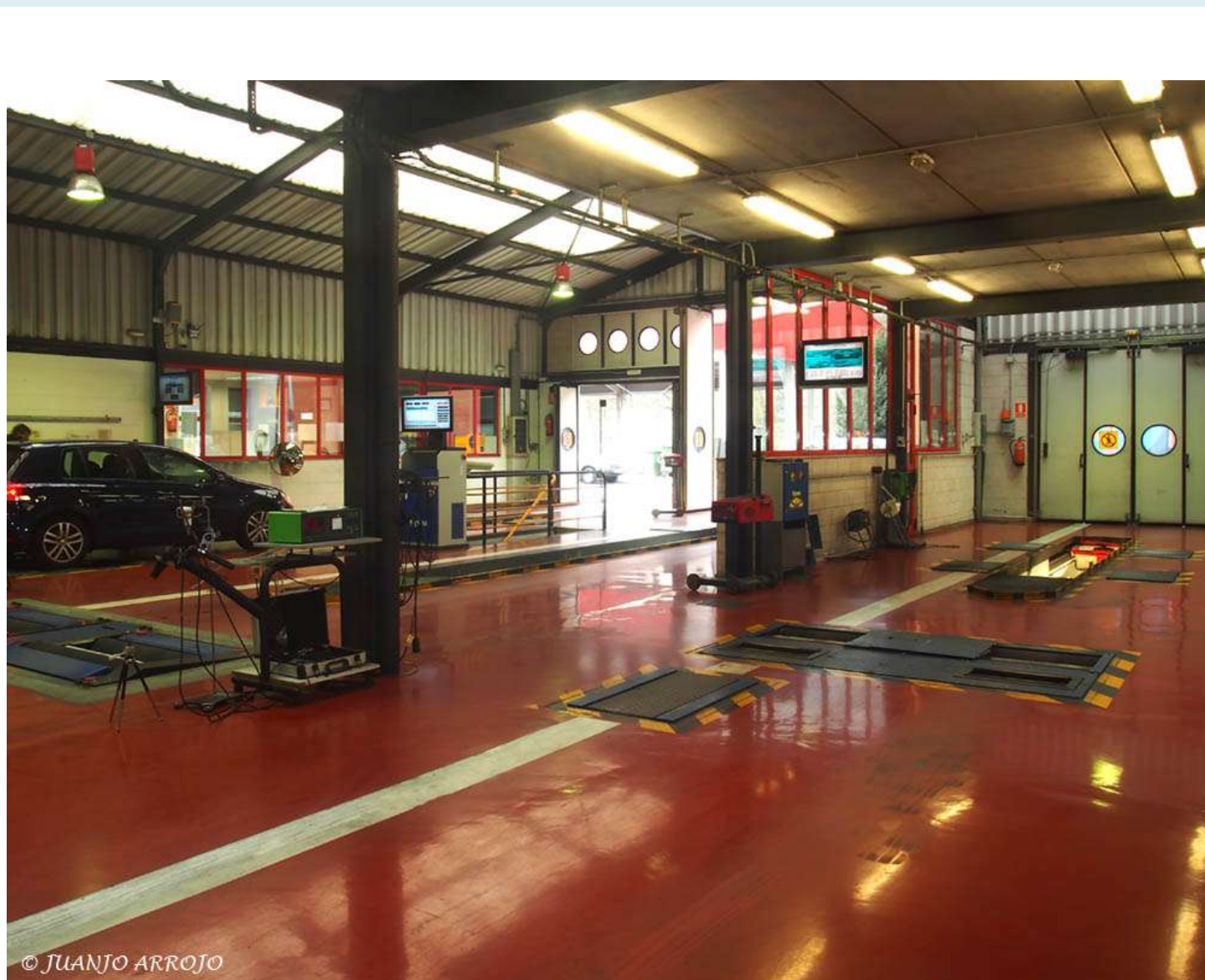
**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



# ANÁLISIS

---



6

Desafíos u  
Oportunidades  
contemplados



3

Desafíos u  
Oportunidades  
contemplados



1

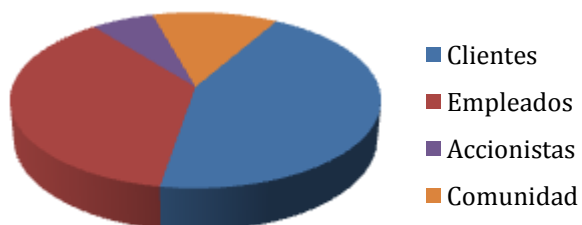
Desafíos u  
Oportunidades  
contemplados



2

Desafíos u  
Oportunidades  
contemplados

### Políticas aplicadas por grupos de interés



### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 35

Personas: 29

Accionistas: 5

Comunidad: 10

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



38





Grupo de interés  
**CLIENTES**



---

## Acercar la RSE al consumidor final

La misión de ITVASA, desarrollada con rigor y profesionalidad es RSE en estado puro. En este sentido, las personas de la organización son conscientes que la principal labor que pueden ofrecer en materia de responsabilidad social es desarrollar adecuadamente nuestro encargo social. Es importante tratar de difundir entre nuestros clientes la importancia de responder ante el conjunto de la sociedad con conductas responsables en materia de seguridad vial y protección del medioambiente. Las personas de ITVASA participan en distintas iniciativas encaminadas a difundir la RSE entre sus partes interesadas (charlas, cursos, grupos de trabajo, publicaciones).

---

La relación con el consumidor final de nuestro servicio debe estar marcada por unas pautas de actuación conocidas y responsables. La organización describe a través de su Guía para las personas de ITVASA las actuaciones relevantes para su relación con el entorno, y define con claridad los modos de actuación en materia de prestación del servicio y fomento de las conductas socialmente responsables.

### Objetivos

La sociedad evoluciona y las organizaciones debemos ser líderes en este cambio. Es por ello, el compromiso permanente de subir nuestras exigencias en materia de prestación del servicio y de apuesta por una sociedad avanzada e integradora. La revisión de nuestra Guía para las personas, así como la revisión de tareas y procedimientos van claramente enfocadas a la mejora de resultados de la organización desde todos los aspectos que rodean a la entidad.

### Política de RSE - Política

ITVASA tiene establecida su Política de Responsabilidad Social y está perfectamente alineada con la organización. En ella se define la línea estratégica de trabajo y la necesidad de coordinación entre todas las áreas organizativas. Su enfoque está encaminado a contribuir al comportamiento social responsable, estableciendo

las estrategias y acciones adecuadas, para conseguir unos resultados equilibrados para todos sus grupos de interés: Clientes, Personas, Accionistas y Sociedad.

Impulsa iniciativas encaminadas al desarrollo de la sociedad, el cumplimiento de los derechos humanos, sindicales, laborales y la inexistencia de cualquier práctica que suponga una vulneración a la dignidad individual o colectiva.

La Política de Responsabilidad Social ha sido definida en el marco del Comité de dirección de la empresa y ha sido incorporada en los distintos programas de actuación de la organización. Asimismo, se ha comunicado a todas las personas de ITVASA y está a disposición de todos nuestros grupos de interés. El Comité de Responsabilidad Social de ITVASA trabaja por el impulso y la coordinación de las líneas de actuación fijadas en esta política.

### Objetivos

Entre nuestros objetivos se encuentra desarrollar un plan de acción anual orientado a la consecución de los fines fijados en nuestra Política de Responsabilidad Social.

### Servicios de atención al cliente

ITVASA dispone de procedimientos de actuación en materia de relación y atención con nuestros clientes. Estos procedimientos son conocidos por el conjunto de las personas de la organización y son periódicamente revisados y auditados. La organización está especialmente implicada en la recogida de inquietudes de sus clientes, tanto de aquellas que han sido formalmente expuestas, como aquellas que se deriven de comunicaciones verbales. La detección de áreas de mejora es a veces imprevisible en su forma de manifestarse y hay que estar especialmente atentos a su identificación.

### Objetivos

Los objetivos en materia de servicios de atención al cliente están orientados a continuar mejorando la prestación del servicio, principal acción de responsabilidad social que realizamos, así como seguir aumentando los valores que presentan los indicadores de satisfacción resultantes de nuestras encuestas.

## Canales de Comunicación

La comunicación es un aspecto clave para las organizaciones. Es por esto, que desde ITVASA siempre se ha tratado de tener cauces de comunicación diversos y accesibles. Los canales de comunicación están relacionados en nuestra Matriz de Comunicación y en nuestros procedimientos operativos. La web corporativa, medios de comunicación, cartelería, buzones de sugerencias y principalmente nuestras personas, son los mejores canales de comunicación bidireccional de la organización.

### Objetivos

El aumento de contenidos en nuestro portal web y la emisión frecuente de comunicaciones relacionadas con nuestra acción social forman parte de los objetivos de comunicación en la materia.

### Buzón de sugerencias

ITVASA dispone de diversos canales para analizar, planificar e implantar su plan de acción en materia de responsabilidad social (Web, correo, hojas de sugerencias, encuestas). La recogida permanente de sugerencias internas y externas forma parte de la dinámica de trabajo. Estas sugerencias son analizadas por el Comité de Responsabilidad Social y se incorporan al programa de actuación correspondiente.

### Objetivos

Entre nuestras metas está incentivar la creación de sugerencias a través de ampliar la visibilidad de los cauces de comunicación en funcionamiento. Es importante para la organización consolidar una actitud proactiva en la búsqueda de áreas de mejora y nuevas líneas de actuación en esta materia.

### Indicador RSE a cliente

El indicador principal en materia de responsabilidad social es el índice de valoración de nuestra encuesta de satisfacción al cliente. Esta encuesta, desarrollada cada dos años por la Universidad de Oviedo, es un buen referente de el estado de éste área de la organización. La valoración es muy positiva, alcanzando de forma reiterada valores de

satisfacción del 9 sobre 10. ITVASA establece indicadores sobre las distintas actividades que se desarrollan dentro del Plan de acción de Responsabilidad Social y realiza seguimiento de los mismos en el marco de las reuniones del Comité de Responsabilidad Social.

### Objetivos

La referencia para los siguientes ejercicios pasa por consolidar y en la medida de lo posible mejorar, los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción del cliente realizadas.

## Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Desde el inicio de sus trabajos en el área de inspección, ITVASA ha mantenido como factores básicos el rigor y la independencia en todos sus actos, siendo la piedra angular sobre la que se sostiene su misión, que no es otra que: “Contribuir a un comportamiento social responsable, realizando comprobaciones de los elementos de seguridad de los vehículos y de sus emisiones contaminantes, con el objeto de mejorar la seguridad vial y proteger el medioambiente.” Al ser la Inspección Técnica de Vehículos (ITV) una función pública soberana dentro del sector SERVICIOS, el papel de las personas es básico y su incidencia en la imparcialidad clave. Ante ello, se han adoptado las necesarias cautelas, reflejadas en los correspondientes documentos, para garantizar la ausencia de incompatibilidades que puedan vulnerar la imparcialidad de los actos personales. A ello se une un riguroso proceso de calificación del equipo inspector y el diseño de su formación continua. Con objeto de asegurar la Política de Independencia, Imparcialidad e Integridad de ITVASA, y sin perjuicio de la aplicación de la normativa correspondiente o de otras disposiciones específicas que prevean un régimen más amplio en la materia se han establecido las medidas necesarias para su adecuada gestión.

## Política de Integridad y Transparencia

ITVASA dispone de una Política de Integridad y Transparencia aprobada en sus órganos de decisión, validada por la dirección y comunicada a todas las personas de la organización. Este documento recoge las líneas de actuación de ITVASA en esta materia de una forma muy clara, e individualizada a la gestión de las relaciones existentes o posibles en el marco de la organización.

### Objetivos

Como objetivos está marcada la actualización de este documento cuando sea preciso, la vigilancia en su cumplimiento y la ausencia de sanciones por irregularidades en esta materia.

[Descargar documento adjunto](#)

## Política de Regalos

La política de Independencia, Imparcialidad e integridad de ITVASA y nuestro Manual de Buenas Prácticas estipulan de forma nítida la prohibición de recibir regalos en el ámbito profesional. Nuestra labor exige independencia absoluta y ausencia de condicionantes objetivos o subjetivos. La Dirección de la empresa está especialmente vigilante en el seguimiento de este tipo de conductas que podrían menoscabar la imagen de profesionalidad que se ha generado a lo largo de la historia de la organización.

### Objetivos

La ausencia de sanciones, apercibimientos y reclamaciones por la recepción de regalos es el referente de la organización en esta materia. ITVASA no tolerará acciones de este tipo que puedan comprometer en lo más mínimo el funcionamiento de nuestro servicio público.

## Política RSE

La política de RSE de ITVASA describe la necesidad de la búsqueda de resultados para todos sus grupos de interés. Los clientes forman una parte interesada clave en la organización, y la necesidad de facilitarles una información clara y concreta forma parte de los objetivos de la empresa. Se han establecido distintos canales de información y gestión de necesidades con los

clientes para poner a su disposición los conocimientos necesarios del servicio de inspección técnica de vehículos y de toda nuestra operativa (web, canales de sugerencias, reportes legales, comunicaciones de buenas prácticas, etc.). ITVASA no dispone de espacios que nuestros clientes no puedan conocer. Nuestra orientación al servicio público es total y entendemos que la propiedad de la empresa es de la sociedad y suya es la información que se genera.

### Objetivos

Entre los objetivos está seguir ampliando los medios y la calidad en la información. Se potenciará nuestra web corporativa con la creación de más contenidos y siendo más visual e interactivo. La inexistencia de reclamaciones por ocultación parcial o total de información a nuestros clientes forma parte de los objetivos asumidos por la organización.

## Código Ético

El Código Ético de la organización describe las operaciones que se han de realizar en materia de información y accesibilidad por parte de las personas de ITVASA. Aquellas prácticas que no favorecen la transparencia son identificadas y se toman las medidas oportunas para su corrección.

### Objetivos

La ausencia de sanciones y no conformidades del Sistema de Gestión Integrado por motivos de transparencia forma parte de los objetivos de ITVASA. El seguimiento de realización del Código de Conducta se establece de forma periódica al objeto de identificar fallos o áreas de mejora.

[Descargar documento adjunto](#)

## Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción

La empresa dispone de medios para formar a sus personas acerca de cómo prevenir y actuar en casos de corrupción. Existe material formativo que define claramente las conductas adecuadas. Este material está a disposición de todo el personal, se ha informado al conjunto de las personas de su existencia, y forma parte del programa de formación inicial en la incorporación a la empresa.

## Objetivos

Mantener la información accesible y actualizada forma parte de nuestros objetivos, así como garantizar la formación en esta materia al conjunto de la plantilla.

### Buzón de sugerencias

ITVASA dispone de un canal de sugerencias permanente que facilita la comunicación con nuestros clientes. Este canal es atendido por el equipo LIDERA de cada centro de trabajo y está procedimentado para una buena atención y gestión de las recomendaciones recibidas. Las sugerencias son tratadas en las reuniones del equipo LIDERA donde son valoradas, y se formula la contestación oportuna y se toman las medidas de actuación aprobadas.

## Objetivos

ITVASA establece una adecuada accesibilidad al canal de sugerencias mediante información en todos sus centros y se compromete a su contestación en un plazo de tiempo máximo de 15 días.

### Nº de denuncias recibidas y resueltas

ITVASA dispone de diversos cauces de entrada de denuncias por negligencias en el servicio. No ha sido recibida ninguna sugerencia, indicación o reclamación por motivos de corrupción.

## Objetivos

Es nuestra intención mantener un sistema de gestión de denuncias ágil, accesible y eficiente para mantener a la organización libre de este tipo de prácticas. Nuestro objetivo es que el número de denuncias sea 0 y si se han producido, 100% en casos resueltos.

### Número de casos confirmados de corrupción

La vigilancia de la corrupción es un aspecto clave para ITVASA. Como indicador principal se indica que no existen casos de corrupción observados en la organización.

## Objetivos

Como meta está establecida mantener una especial vigilancia en esta materia y conseguir el objetivo 0 casos de corrupción.

## Accesibilidad de los productos y servicios

ITVASA orienta sus procesos para facilitar a la sociedad un servicio público en unas condiciones de eficiencia altas. Para ello, establece un sistema de acceso al servicio que conjuga la accesibilidad con el uso adecuado de los recursos. En los últimos años se han desarrollado sistemas de gestión de clientes que favorecen la accesibilidad al servicio y tratan de compensar leyes de carácter nacional que están impidiendo un crecimiento natural y rentable de la organización en la medida que fuera deseable para ofrecer el mejor servicio posible. Durante el año 2015 hemos incorporado un sistema de aviso vía SMS para facilitar a nuestros clientes el acceso sin cita previa. Este sistema ha permitido una mayor fluidez y una mejor gestión del tiempo.

## Política de Calidad

ITVASA tiene establecida su política de calidad enmarcada en su Sistema de Gestión Integrado. Con el fin de afrontar los diferentes desafíos de la organización se establecen objetivos e indicadores para obtener los resultados esperados. La accesibilidad al servicio está integrada dentro de los objetivos de la organización y se realiza constante seguimiento de los valores observados. La gestión de la cita previa así como la planificación en la accesibilidad a las líneas de inspección son aspectos claves para ITVASA y a los cuales se les dedica especial atención.

Accesibilidad y una adecuado uso del tiempo de nuestros clientes son referentes muy importantes en nuestra estrategia.

## Objetivos

La disminución del tiempo de cita previa y de la duración total del servicio son nuestros referentes principales en accesibilidad. Como objetivo nos marcamos la mejora de los anteriores indicadores.

## Servicios de atención al cliente

ITVASA establece diferentes herramientas de atención al cliente para favorecer su accesibilidad. Una comunicación individualizada mediante recordatorio de caducidad de la inspección y distintos canales de comunicación telefónica y vía web que permiten una comunicación permanente para el traslado de las demandas de nuestros clientes.

## Objetivos

Adaptar el entorno web a dispositivos móviles (smartphone, tablet, etc). Establecer nuevos sistemas de gestión de clientes sin cita previa.

## Auditorías

La organización dispone de diversas auditorías internas entre la que se incluye la de seguimiento de indicadores de calidad. En base a estas auditorías, se establecen las medidas correctoras oportunas y se valoran nuevas líneas de actuación. La ISO 9001 establece asimismo la necesidad de realizar periódicamente auditorías externas que contribuyen a completar el seguimiento de los distintos ítems fijados por la organización.

## Objetivos

Realización periódica de las auditorías y establecimiento de acciones correctoras.

## Número de auditorías llevadas a cabo

Las auditorías del sistema de calidad están plenamente implantadas en nuestra organización, disponiendo de una interna con carácter anual, a la que tenemos que añadir la correspondiente a la renovación de la certificación ISO 9001.

# Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

Las características de nuestro servicio implican la necesidad de disponer de un número importante de datos sujetos a la LOPD. En este sentido, la organización dispone de políticas, procedimientos y responsables de la implantación y seguimiento de un adecuado control de datos.

## Normativa Vigente

ITVASA dispone de una persona responsable del seguimiento y control de la aplicación de la LOPD. Se realiza un seguimiento específico de la normativa vigente y se adaptan los procesos a los cambios legales que se producen.

## Objetivos

Mantener y perfeccionar el seguimiento de aplicación de la Ley de Protección de datos personales. Como principal objetivo está no incurrir en fallos de control de datos que vulneren la citada ley.

## Política de Seguridad de la Información

ITVASA tiene desarrollada una Política de seguridad de la información enfocada a establecer los procedimientos operacionales en materia de control y seguimiento de la información. El Sistema de Gestión Integrado en su desarrollo tiene establecidos métodos de control del incumplimiento de requisitos procedimentales o legales.

## Objetivos

Entre nuestros objetivos están disponer de una política de seguridad de la información actualizada y no recibir sanciones ni aperturas de no conformidades del sistema en esta materia.

## Políticas Internas de Gestión

La empresa ha dispuesto de unos procedimientos adecuados para la gestión de datos para todo su personal. Estos procedimientos han sido



comunicados y se ha realizado formación específica en esta materia bajo control de los responsables de seguimiento de la LOPD. Las dudas que se puedan producir son canalizadas en la persona responsable que adopta las medidas adecuadas y establece los cambios oportunos si se hace preciso.

### Objetivos

Mantener la organización atenta y debidamente formada para el cumplimiento de los requerimientos legales requeridos en materia de protección de datos.

### Protocolo de Cambio de Contraseñas

La organización dispone de un protocolo de cambio de contraseñas que ayuda al control de la accesibilidad en los diversos datos existentes. Con carácter periódico se realizan los cambios de contraseñas y por tanto, se ponen las medidas para evitar un uso fraudulento de los accesos.

### Servicios de atención al cliente

ITVASA dispone de canales de comunicación al cliente permanentemente abiertos para canalizar las demandas precisadas por nuestros clientes. Los distintos centros de trabajo reciben y gestionan las demandas solicitadas, canalizando hacia nuestros servicios centrales aquellos requerimientos que deban ser gestionadas por este equipo. La organización documenta las distintas solicitudes a través de distintas fórmulas (Registro informático, reclamación escrita, reclamación verbal, sugerencia, etc.).

### Objetivos

Proceder a tomar con carácter inmediato las medidas necesarias y establecer en 15 días el periodo máximo de contestación de las reclamaciones presentadas.

### Manual LOPD

La organización dispone de un manual para la formación, seguimiento y verificación del cumplimiento de la LOPD. Este manual ha sido facilitado a todo el personal y está disponible en

nuestra intranet. La empresa ha editado un módulo de formación y control de conocimientos para la verificación de la correcta asimilación de los procedimientos a observar por parte de toda la plantilla.

### Objetivos

Entre nuestros objetivos en esta materia destaca disponer de un manual permanentemente actualizado y mantener formado en esta materia a todo el personal.

[Descargar documento adjunto](#)

### Gestión de incidencias

La organización tiene planificado el procedimiento para la gestión de las distintas incidencias que puede dar lugar la gestión de datos personales. Están definidos los responsables y los canales de comunicación de las opciones de aportación, corrección, rectificación o anulación.

### Objetivos

La gestión de las incidencias están siendo resueltas con la adecuada diligencia y los responsables son conocidos por las distintas personas de la organización.

---

## Satisfacción del cliente

La satisfacción de nuestros clientes es un desafío permanente en ITVASA. Afrontar una buena estrategia de búsqueda de la satisfacción del cliente pasa inicialmente por una identificación nítida de que aspectos nos acercan y alejan de los mejores resultados en esta materia. Unos canales de escucha internos permanentes, el apoyo de entidades externas para realizar una lectura imparcial del entorno y una buena gestión de la información resultante, son factores clave para visualizar el entorno y establecer planes de actuación periódicos encaminados a fomentar dinámicas de mejora constante.

---

## **Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos**

La implantación de nuestra Política de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos es una apuesta clara por la satisfacción de nuestros clientes. La empresa define y actualiza permanentemente sus políticas y orienta a toda la organización hacia la consecución de estos fines. El establecimiento de distintas certificaciones de procesos (ISO 9001, 14001, OSHAS 18001, UNE 166002) son ejemplos evidentes del compromiso de ITVASA en esta materia. Las Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud Laboral son conocidas por todas las personas de la organización y están a disposición de todas nuestras partes interesadas. Las Políticas de ITVASA no son un documento formal, son una referencia de las claves de actuación de las personas que forman la organización. La Empresa ha decidido implantar y mantener un Sistema de Gestión Integrado que le permita prestar un servicio de máxima Calidad, con un alto nivel de Innovación en el desarrollo y prestación del mismo, una actitud de respeto hacia el Medio Ambiente y hacia la Seguridad y Salud de sus trabajadores, cumpliendo con independencia, imparcialidad e integridad los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación y cualquier otro que la Empresa suscriba. La empresa tiene certificada su sistema de calidad desde el año 1998. En la actualidad dispone de unos procedimientos plenamente implantados en la organización, lo que le permite mantener y ampliar sus estándares de calidad. Existe una Directora de Acreditaciones y Certificaciones y diversos colaboradores y auditores internos que favorecen el la implantación y seguimiento de los procedimientos.

### **Objetivos**

Entre los objetivos destaca la continua actualización de las políticas a los cambios que precise la empresa para cumplir sus objetivos. La existencia de nuevas evoluciones de las Norma ISO 9001 hace que se plantee entre nuestros objetivos dar los pasos para la actualización de documentos y procedimientos necesarios para dar cumplimiento a los nuevos requerimientos de la actualización 2015.

## **Normativa**

El servicio desarrollado por ITVASA está especialmente regulado por normativa legal. Para su cumplimiento, y de esta forma responder a los requerimientos de nuestros clientes, la empresa dispone de diversas fuentes de información y gestión. Los cambios legales son analizados e incorporados en los procedimientos operativos, siendo periódicamente revisado su cumplimiento a través de diversas auditorias. Los distintos departamentos implicados analizan la normativa de referencia y proceden a incorporar los cambios necesarios. ITVASA no ha recibido ningún tipo de sanción o haya sido abierto expediente por el incumplimiento de la normativa legal.

### **Objetivos**

Nuestra referencia pasa por seguir siendo especialmente atentos a la vigilancia y cumplimiento de los requerimientos legales que nos afectan. Cumplir la ley no es una opción, es una obligación, y eso está plenamente interiorizado en la organización.

## **Políticas Internas de Gestión**

ITVASA dispone de un Sistema de Gestión Integrado que recoge todas las políticas y procesos a observar en el funcionamiento de la organización. Complementando las distintas certificaciones, la empresa dispone de líneas de actuación y procedimientos que tienen como objetivo definir con claridad las actuaciones que deben ser realizadas en el marco general de actuación de la organización. Este es un proceso complejo y diverso, pero para la empresa es muy importante apostar por establecer marcos nítidos de actuación que faciliten la eficiencia, y por consecuencia, la satisfacción de nuestros clientes.

### **Objetivos**

La revisión y actualización de procesos y la mejora en las herramientas de gestión son parte de los objetivos marcados y que se reflejan en nuestros planes de actuación anuales.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Código Ético / Conducta**

El Código de Conducta es un documento dinámico de nuestra organización y describe todas aquellas actuaciones que conviene tener acotadas para realizar nuestras operativas orientadas a la satisfacción del cliente desde todos los puntos de vista. La satisfacción de nuestros clientes con el servicio está muy influenciada por el "¿Qué hacemos?", pero también por el "¿Cómo lo hacemos?". Es por esta última cuestión, por la que disponer de unas reglas de actuación claras y conocidas, facilita la prestación de un servicio eficiente con una orientación al cliente destacado.

### **Objetivos**

La actualización permanente del Código de Conducta, incluyendo nuevos aspectos que convenga ser acotados, la formación y reciclaje de todas nuestras personas, y la vigilancia de su cumplimiento es una labor que ITVASA tiene establecida como vital para su futuro.

### **Formación**

Una organización no puede ofrecer altos valores de atención al cliente sino dispone de personal cualificado. En esta dirección ITVASA establece un adecuado nivel de selección de personas que permite una alta cualificación inicial. El proceso de incorporación de las personas a la organización incluye un amplio periodo formativo en todas las materias necesarias para una correcta realización de su labor, y con una clara orientación a la satisfacción del cliente. La empresa diseña formación orientada a la búsqueda de la satisfacción del cliente en todas sus fases de contacto con la entidad, antes, durante y después del paso por nuestras instalaciones.

### **Objetivos**

Durante el año 2016 está previsto continuar con la formación desde distintas áreas para seguir avanzando en la cualificación y orientación al cliente de todas nuestras personas.

## **Comunicación Interna y Externa**

La obtención de buenos resultados globales en nuestra organización es nuestro referente. Para

conseguir esto, es clave disponer de un servicio excelente y unos procesos sostenibles, pero también es importante la capacidad de transmitir interna y externamente esta excelencia. ITVASA dispone de una matriz de comunicación orientada a ofrecer la información adecuada a cada una de nuestras partes interesadas.

En este sentido, es muy importante revisar y renovar procesos y fruto de ello la organización ha cambiado su intranet, renovado su portal web y está elaborando proyectos encaminados a mejorar las habilidades de comunicación de sus personas. En este sentido, desde ITVASA somos conscientes de que nuestra misión principal es la realización de un servicio profesional y riguroso, pero también es importante que la sociedad perciba esta importante labor social.

### **Objetivos**

La empresa establece entre sus objetivos el aumento del nivel de comunicación con su entorno (web, colaboraciones sociales), así como seguir formando sus personas para la mejora de sus habilidades profesionales en materia de comunicación. Vivimos en una sociedad en la que la comunicación es importante. Sin perder el norte, ya que lo más importante de una organización es la forma en la que desarrolla su misión, una comunicación adecuada facilita de manera considerable aspectos muy importantes que tiene que ver con la valoración del servicio y con el clima laboral.

### **Encuestas de Satisfacción**

Este desafío está plenamente implantado en nuestra organización a través de diversas encuestas de satisfacción que con carácter periódico se han ido desarrollando. Contando con la Universidad de Oviedo como entidad colaboradora para el desarrollo de estos trabajos, la organización dispone de información actualizada y contrastada acerca de cuál es el nivel de satisfacción que nuestros clientes perciben de nuestro servicio. Han sido ya numerosos los estudios realizados y en todos ellos se ha ido evolucionando tratando de sacar la máxima información posible para servir de apoyo a la elaboración de los distintos planes estratégicos anuales. El método de realización y la amplitud de los estudios han demostrado ser un plano de situación contrastado y eficaz.

El Mapa relacional de grupos de interés nos ha servido para conocer con más detalle la diversidad de nuestras partes interesadas y sus distintos niveles de importancia así como el tipo de impactos emitidos y recibidos.

## **Objetivos**

Nuestros objetivos en esta materia pasan por continuar la realización de este tipo de estudios de investigación y mantener una intencionalidad de obtener una visión crítica y constructiva de nuestros procesos con nuestras partes interesadas.

## **Buzón de sugerencias**

Con la intención de dar cauce de comunicación a nuestros clientes y recoger sus inquietudes la organización dispone de un procedimiento de gestión de las sugerencias presentadas. Nuestros grupos de interés tienen la oportunidad, tanto a través de la web, como presencialmente en nuestras instalaciones, de presentar sugerencias en un formato documentado o por cualquier otro medio. Estas sugerencias son tratadas en las reuniones de los equipos LIDERA de los centros y comunicadas a la Dirección.

## **Objetivos**

Nuestro principal referente es mantener la accesibilidad y proactividad a la puesta de sugerencias, así como desarrollar una adecuada labor de análisis y contestación. Las sugerencias tienen un tratamiento idéntico a las reclamaciones, y se establece una valoración así como una oportuna contestación.

## **Resultados encuestas de satisfacción clientes**

ITVASA dispone de indicadores contrastados y eficaces en los estudios de satisfacción realizados periódicamente por un equipo de investigación universitario. Este Informe facilita una serie de

datos muy importantes para la gestión de nuestra actividad. Nos encontramos ante unos resultados que por un lado visualizan una buena percepción de nuestro servicio con una valoración media de 8 sobre 10, y por otro lado también nos facilitan pistas sobre áreas de mejora en las que seguir trabajando. Los numerosos resultados obtenidos representan de forma amplia la organización y ello conlleva la posibilidad de poder disponer de datos para la elaboración de planes estratégicos integrales.

## **Objetivos**

En materia de resultados, y dada la alta valoración obtenida como así lo demuestra los distintos contrastes realizados, nuestros objetivos se cuantifican por conseguir aumentar el valor de nuestros indicadores de satisfacción. En definitiva, conseguir una evolución positiva que haga de estos resultados el reflejo del modelo de entidad con el que queremos rendir cuentas con la sociedad.

## **Gestión de incidencias**

ITVASA dispone de distintos indicadores relacionados con las incidencias de nuestros clientes. Podemos destacar los relacionados con reclamaciones, sugerencias, así como aquellos derivados de situaciones en el ámbito de la seguridad y salud. Reforzando esta labor las personas de ITVASA también disponen de cauces para la recogida de incidencias transmitidas a través de comunicaciones verbales.

## **Objetivos**

La organización estudia detenidamente cada una de las distintas incidencias, y si procede, establece medidas para la realización de acciones correctoras. La revisión del sistema por la Dirección analiza aquellos aspectos derivados de las incidencias que pueden resultar de interés para un adecuado enfoque estratégico.

# Grupo de interés PERSONAS





---

## Combatir y erradicar todas las formas de extorsión

El establecimiento de políticas de independencia, imparcialidad, integridad y conflictos de intereses son herramientas básicas para definir un entorno regulado en materia de conductas profesionales y éticas.

---

### Normativa Vigente

La actividad de ITVASA está sujeta a una amplia normativa legal, tanto en la realización de su actividad principal, como en su administración empresarial. A lo largo de sus años de existencia, ITVASA ha demostrado la total atención y diligencia en el cumplimiento de todos los requerimientos legales. No siempre es una labor sencilla dado el inmenso campo regulatorio, pero no hay ningún indicador que hayamos podido observar que indique malas prácticas en este sentido. El cumplimiento de la legalidad vigente no se cuestiona en el seno de la organización, y para ello existen procedimientos y buenos profesionales que lo llevan a cabo. Uno de los principales riesgos en esta materia puede venir por el capítulo de compras. En este sentido, la Ley de contratos del Sector Público regula parte de nuestro marco de actuación, y coincide plenamente con nuestro objetivo en favor de la eficiencia y la igualdad de oportunidades. La protección de nuestras personas en relaciones de acoso laboral es otro de los aspectos claves para evitar todo tipo de extorsiones. Nuestro riesgo en esta materia es bajo dada la trayectoria de la organización y la línea estratégica fijada por la dirección. No obstante, no hay ninguna intención de bajar la guardia dada el nivel de importancia que ITVASA entiende a este riesgo.

### Objetivos

Entre nuestros objetivos podemos considerar la no existencia de sanciones y denuncias por malas prácticas en materia de incumplimiento de la normativa vigente.

### Código de Compradores

La organización dispone de un sistema de gestión de proveedores que permite identificar sus características, así como hacer una valoración y trazabilidad de sus actuaciones. Esta base de datos está permanentemente actualizada por el departamento de administración y tiene en cuenta todas las no conformidades que hayan podido ocurrir y condicionen la viabilidad del mantenimiento de relaciones comerciales. Esta base de datos está accesible al personal que lo requiere y cumple todos los requerimientos de la LOPD. La organización está gestionando la mayoría de sus contratos menores a través de la plataforma Nessmeeting. Esta plataforma permite dar a conocer a un amplio número de potenciales proveedores todas nuestras necesidades de aprovisionamiento de servicio o producto. Esta fórmula nos permite cumplir de manera clara la legislación en la materia, y a la vez permite una mayor eficiencia en la gestión de los procesos de compras.

### Objetivos

Para ITVASA es importante disponer de relaciones comerciales seguras, éticas y eficientes. Por nuestra parte está previsto seguir aumentando los canales de difusión de ofertas para poder combinar la agilidad en los procesos de compras con un cumplimiento estricto de la legalidad y la igualdad de oportunidades.

### Políticas Internas de Gestión

La organización tiene definidas en sus políticas de gestión los distintos aspectos que conforman las correctas actuaciones por parte de las personas de ITVASA. Las Políticas de Imparcialidad, Independencia y Transparencia, sumadas a las de Calidad y Responsabilidad Social no dejan resquicio alguno al vacío en esta materia. La organización es plenamente consciente de la necesidad de establecer líneas estratégicas y procedimientos en materia de gestión de buenas prácticas en nuestras relaciones personales.

### Objetivos

Disponer de documentación actualizada, procedimientos de seguimiento de malas prácticas y formación de las personas son parte de los objetivos de la organización.

Seguramente una de las principales cosas que aportan valor añadido a una organización es la confianza. Esta meta es el objetivo de nuestra organización y para ello cada una de las personas de ITVASA trabaja en esa dirección.

## Código Ético / Conducta

Disponer de un Código Ético desde el año 2005 demuestra el interés de la organización por establecer de forma muy nítida el contexto en el que desarrollan su labor las personas de ITVASA. Siendo conocedores de los valores que deben prevalecer en un servicio público de ITV, se entiende como clave establecer las reglas de actuación de nuestras personas para evitar promover o incurrir en acciones negligentes. La independencia, el rigor y la profesionalidad son nuestros valores principales, y para mantenerlos es precisa una labor preventiva y correctiva adecuada.

## Objetivos

Entre nuestros objetivos está el mantener a nuestros equipos formados y conscientes de las actitudes socialmente responsables que han de observar y fomentar.

---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

La organización tiene entre su misión principal la protección del medioambiente. En este sentido hay una sensibilización importante en esta materia que es reforzada a través de los distintos procedimientos implantados. La certificación ISO 14001 supone una guía fundamental para el desarrollo de nuestra actividad en materia de prevención medioambiental.

---

## Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

ITVASA dispone de un Sistema de Gestión Integrado que agrupa las principales herramientas de gestión y organización empresarial. Este sistema incluye la definición de las Políticas de Calidad, Medioambiente y Seguridad. La Dirección estimula la implicación de las personas de ITVASA

en la planificación, desarrollo y evaluación de los objetivos, fomentando el trabajo en equipo y el aporte de ideas para la elaboración de estrategias, planes y objetivos. Se ha continuado con la implicación de un mayor número de personas en las responsabilidades de organización, hecho que ha facilitado de forma importante la gestión de procesos en los sistemas que ITVASA tiene estratégicamente planificados (calidad, medioambiente, I+D+I, responsabilidad social, seguridad y salud en el trabajo, etc.), y por otro lado, reforzando la mentalización del equipo directivo, por medio de acciones formativas, en materias como habilidades para la gestión de equipos. La trayectoria de ITVASA está marcada por un respeto absoluto a las normas y la legislación vigente. Fruto de lo anterior, están implantados y revisados todos los procedimientos internos para dar lugar al cumplimiento de todos los derechos y deberes de las personas de la empresa en todos sus ámbitos de actuación, incluido el medioambiental.

## Objetivos

Disponer de Políticas permanentemente adaptadas a la normativa vigente y a los requerimientos de una empresa dinámica, profesional, comprometida, responsable e innovadora.

[Descargar documento adjunto](#)

## Política de Reciclaje

ITVASA tiene estipulado procedimientos de actuación en materia de reciclaje de diversos materiales (papel, material electrónico, fluorescentes, aceite, envases). La eliminación de este material usado es gestionada a través de un gestor de residuos autorizados. Las personas de ITVASA son sensibles en el reciclaje, pero también especialmente en el racional uso de recursos para evitar desechos innecesarios.

## Objetivos

Entre los objetivos a destacar está la minimización de los residuos y los cambios de procesos para generar una tendencia a la rebaja de consumibles.

**Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo**

La empresa estudia y desarrolla medidas orientadas a disponer de nuevas tecnologías favorecedoras de la disminución del consumo. Entre las medidas podemos destacar los cambios de equipos informáticos que nos permitan mejor gestión y mayor eficiencia, la incorporación de nuevos sistemas de iluminación que permiten aumentar prestaciones lumínicas y bajar coste y la incorporación de una plataforma de formación online que facilite las acciones formativas sin precisar desplazamientos. ITVASA entiende la actualización tecnológica como una forma de estar orientados a la búsqueda de los mejores resultados para el conjunto de sus partes interesadas.

## Objetivos

La incorporación de nuevos sistemas de iluminación más eficientes es uno de los principales objetivos de la empresa para los próximos años. Esta inversión supone un importante coste a corto plazo pero que se va a convertir en una buena inversión por su efecto medioambiental y por el retorno económico que va a producir la disminución del gasto en energía.

## Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

ITVASA desarrolla en sus operativas continuas mejoras para la disminución del consumo de papel. De una manera transversal todos los departamentos trabajan alineados para conseguir la máxima optimización de estos recursos. Una amplia digitalización de procesos, reducción de formatos en documentos legales e incorporación de elementos para disminuir el papel manchado de aceite son algunas de las medidas orientadas a la reducción y buena gestión de los recursos necesarios para nuestra actividad. Nuestro Manual de Buenas Prácticas Medioambientales recoge aquellas acciones que facilitan la consecución de buenos resultados. El total de las personas de ITVASA conocen este manual y se ha impartido formación en la materia.

## Objetivos

En nuestra trayectoria se impulsan permanentemente iniciativas orientadas a seguir disminuyendo el consumo de papel, y en esa dirección va a seguir trabajando el conjunto de personas de ITVASA.

## Información/ sensibilización medioambiental

La entidad fomenta tanto a nivel interno como externo diversas acciones de sensibilización medioambiental a lo largo del año. Son frecuentes las acciones de comunicación internas orientadas hacia el consumo responsable, tanto desde el área de medioambiente como desde la coordinación de comunicación interna. Las distintas iniciativas en materia de sensibilización externa (actividades escolares, apoyo al desarrollo de vehículos con tecnologías respetuosas con el medio ambiente, etc.) también suponen una importante acción interna, tanto por la implicación de las personas en el desarrollo de las mismas, como por la identificación con la realización de este tipo de prácticas empresariales. La documentación orientada a nuestra sensibilización interna está claramente recogida en nuestra Guía de Buenas Prácticas Medioambientales. Esta información está disponible en nuestra intranet.

## Objetivos

Entre nuestros objetivos podemos situar mantener el nivel de actividad de sensibilización, actualizando la comunicación y la formación interna y poniendo a disposición de la sociedad un importante número de acciones como hemos venido haciendo hasta la fecha. En este sentido nuestro Canal ITVASA es un importante medio de comunicación y se incluye en su programación diversos materiales de sensibilización medioambiental.

[Descargar documento adjunto](#)

## Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales

Los procedimientos existentes en materia de gestión medioambiental incluyen mecanismos destinados al seguimiento de los objetivos medioambientales previstos. Existen diferentes indicadores perfectamente definidos y se hace un seguimiento periódico de los valores obtenidos, estableciendo las acciones correctoras que procedan. Los responsables de centros de trabajo disponen de un cuadro de indicadores para realizar el seguimiento de los consumos efectuados. Estos datos son claves para determinar el cumplimiento de nuestros objetivos medioambientales. La revisión del sistema de gestión por la Dirección

incluye entre sus puntos la valoración de los indicadores obtenidos y se planifican acciones para incluir en los planes de acción correspondientes.

## Objetivos

ITVASA trabaja continuamente en el perfeccionamiento de sus indicadores medioambientales y en conseguir la máxima eficacia en la aproximación a la realidad. La disminución del consumo eléctrico en un 3% para el 2016 es el objetivo prioritario en aspectos medioambientales.

### Consumo total de agua de su entidad (m³/año) –

La organización tiene perfectamente identificado sus consumos de agua y ha establecido en los últimos años medidas para su reducción. El consumo total del año 2015 han sido 3.005,18 m³. Nuestro modelo de actividad no genera una excesiva dependencia del consumo de agua, pero es importante no descuidar este importante indicador social. Las nuevas instalaciones de la ITV de Siero Principado han incluido nuevas medidas para la optimización del agua entre las que se incluye la recogida y almacenamiento del agua de lluvia para su utilización en diversos servicios auxiliares (riego, extinción).

## Objetivos

Entre los objetivos de ITVASA en materia de gestión ambiental se encuentra la disminución y racionalización de nuestros consumos de agua.

### Consumo directo de energía de su entidad (GJ)

El Sistema de gestión integrado tiene desarrollado el indicador de consumo de energía eléctrica. El año 2015 ha supuesto un gasto energético de 912.285 Kw. en el conjunto de los 11 centros de trabajo que tiene la empresa. La Dirección revisa este indicador, analiza su tendencia y revisa las posibles mejoras de eficiencia energética a efectuar. Los datos 2015 han supuesto un ligero incremento como consecuencia del aumento de la producción y de las obras realizadas..

## Objetivos

Entre los objetivos está contemplada la disminución de consumos energéticos como

consecuencia de la sustitución de sistemas de alumbrado por otros elementos de bajo consumo. La empresa ha encargado un estudio energético que permita tomar las decisiones más oportunas para la gestión de este indicador vital para la sostenibilidad medioambiental y económica.

### Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación

Los procesos de formación implantados en la organización incluyen la sensibilización y gestión del conocimiento en materia medioambiental. El total de los empleados de ITVASA han dispuesto de formación en esta materia. Como refuerzo a la misma se ha editado el Manual de Buenas Prácticas Medioambientales que permite tener una información detallada y conseguir de una forma práctica que facilite la actualización permanente y sea una herramienta útil al servicio de la formación medioambiental. Esta información está accesible a través de la intranet para el conjunto de las personas.

## Objetivos

Seguir manteniendo al 100% de la plantilla formada en esta materia es el objetivo principal en este ámbito formativo.

---

## Buen ambiente laboral

El fomento del buen ambiente laboral es un aspecto de las organizaciones en el que todas las personas deberían estar involucradas. Si algo hay que afecta negativamente al conjunto de la organización es precisamente un ambiente laboral deficiente. ITVASA trabaja para facilitar unas condiciones ambientales óptimas, fomentando la comunicación, la transparencia, adecuados modelos de liderazgo, entornos seguros, generando confianza. Para conseguir este desafío se requiere identificar los aspectos facilitadores y los detractores. Nuestra organización ha dispuesto de distintas mediciones de clima laboral y de ambiente psicosocial para determinar las principales áreas de mejora a acometer.

---

## Cultura Corporativa

ITVASA dispone de una cultura corporativa perfectamente identificable dentro y fuera de la organización. El paso del tiempo, con unos objetivos claros y coherencia en su aplicación, ha permitido que se identifiquen con nitidez las acciones que se acercan y se alejan de los objetivos de la empresa. Disponer de una referencia clara es vital para la consecución de un buen clima laboral. Si no se tiene clara la meta, mal vamos a elegir el camino. Las diferencias respecto a cuál es el camino correcto van a crear fricciones en las que cada persona va a considerarse en poder de la razón. Nuestros procesos están basados en unos valores que buscan el comportamiento empático, respetuoso en la manera de comunicarnos. Esto debe guiar nuestros pasos para lograr la credibilidad social y la imagen que queremos ofrecer. La suma de los valores de honestidad, respeto, responsabilidad, profesionalidad y solidaridad de cada una de las personas de ITVASA forman la imagen que queremos dar.

### Objetivos

Mantener una cultura corporativa perfectamente identificable y orientada a los principios de responsabilidad social y sostenibilidad que la sustentan es nuestro referente presente y futuro.

### Encuesta Clima Laboral

La encuesta de clima laboral es una herramienta implantada en ITVASA y que se ha realizado en dos ocasiones (2007 y 2012). Entendemos que este estudio debe ser la base para el desarrollo de un plan de acción a medio y largo plazo que permitan los cambios y mediciones oportunas. Esto no impide la implantación de medidas urgentes si la lectura del estudio así lo aconseja. Este tipo de estudios tiene buena aceptación por parte del conjunto de las personas y es una forma objetiva y razonada de establecer la visión de las distintas personas de la organización. Es evidente, que debe ser complementada con otra serie de acciones, pero un estudio amplio y realizado de forma regular aporta salud a la relación de las personas, y una forma de crecer individual y colectivamente. La dirección de la empresa realiza una explicación detallada de los resultados globales de la encuesta de clima laboral para

favorecer la transparencia y la colaboración en la asunción de acciones correctoras.

### Objetivos

ITVASA pretende mantener la realización de este tipo de estudios y establecer los medios adecuados para su posterior valoración e incorporación a sus planes de actuación de aquellas medidas que se considere oportuno desarrollar.

### Condiciones Lugar de Trabajo

Las instalaciones forman un factor importante a la hora de crear las condiciones para un buen clima laboral. En este sentido ITVASA dispone de unas instalaciones modernas, orientadas a disponer de unos procesos eficientes, y facilitar a nuestras personas y nuestros clientes unas condiciones adecuadas. Complementando a las encuestas y entrevistas realizadas en materia de seguridad y salud existe un proceso de renovación constante que nos ha permitido ir incorporando medios favorecedores de la ergonomía laboral. La certificación OSHAS 18001 de plena utilidad en nuestra entidad, supone una eficaz herramienta para el seguimiento de las condiciones laborales materiales. El Comité de Seguridad y Salud establece seguimiento de todas las alarmas detectadas y ha sido capaz de impulsar una línea de mejora constante en esta materia. ITVASA cuenta con un manual de buenas prácticas en materia de seguridad y salud, y hay indicadores acerca de que el conjunto de las personas de ITVASA han recibido formación en esta materia.

### Objetivos

La empresa trabaja para mejorar la calidad de los puestos de trabajo y para facilitar procesos seguros tanto en el puesto de trabajo como en los desplazamientos in itinere.

[Descargar documento adjunto](#)

### Acción Social

El desarrollo de actividades destinadas a reforzar la acción social interna y externa de la organización es muy importante para ITVASA. Disponer de un plan de acción social externo favorece el sentido de pertenencia tanto a la empresa como a la sociedad en su conjunto. Este tipo de acciones generan sentimientos de confort en nuestras inquietudes y nuestras responsabilidades para con



nuestro entorno. La acción social interna no debe descuidarse, y en este sentido, uniendo a aquellas medidas establecidas en los distintos convenios y acuerdos, debemos sumar aquellas acciones puntuales que se hayan de establecer para dar respuesta a situaciones concretas y no previsibles.

## Objetivos

El Comité de Responsabilidad Social aprueba anualmente un Plan de acción que recoge todas aquellas iniciativas que han sido planteadas, son realizables, y son valoradas como positivas para cualquiera de nuestros grupos de interés.

## Encuestas de Satisfacción

Existen distintos canales de recepción de información que nos permiten hacer un completo diagnóstico de la situación de los derechos humanos en la empresa. (Reuniones, registros de quejas y sugerencias, seguimientos de procesos, encuestas). Las encuestas de clima laboral interno y condiciones psicosociales contribuyen a encauzar nuestras acciones de mejora a implantar. Los resultados de las distintas encuestas de satisfacción nos confirman que la dirección es correcta y nos indica las expectativas a satisfacer en el futuro. Las informaciones son complementadas a través de encuestas y consultas sobre temas específicos como valoraciones de la Mutua, de ropa laboral, del proceso de promoción y de acciones formativas. La recogida de información es ampliada a través de las sugerencias recibidas por los responsables de centro o áreas, por las reuniones de los diversos Comités, así como por las autoevaluaciones del Modelo EFQM. Se dispone de un programa de gestión de sugerencias que permite un adecuado seguimiento de todas las propuestas internas.

## Objetivos

La situación del clima laboral no es una foto fija. Conscientes de ello la empresa con carácter periódico establece nuevas recogidas de información para mantener vigente la visión y las medidas a implantar.

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

ITVASA dispone de procedimientos internos de denuncia del acoso laboral que permite un método sencillo, eficiente y discreto para la gestión de estas situaciones anómalas. No hay datos de la existencia de este tipo de prácticas pero la organización está preparada para la toma de decisiones en esta materia para el caso de producirse situaciones irregulares. Este tipo de prácticas no se desarrollan en nuestra organización. Nuestra cultura, nuestros valores, hacen muy difícil la aparición de este tipo de comportamientos.

## Objetivos

Nuestro objetivo en esta materia es muy claro y solo puede ser 0 expedientes de acoso.

## Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna

La empresa dispone de diversos indicadores del clima laboral existente en la organización. Las distintas encuestas de clima laboral y de factores psicosociales, las sugerencias internas y las valoraciones de las Unidades LIDERA son herramientas muy útiles de creación de indicadores en esta materia. Estos indicadores han dado lugar al desarrollo de proyectos orientados a la mejora del clima laboral. La creación de la Unidades LIDERA es un claro ejemplo. El proyecto “LIDERA ITVASA”, que trata de implantar herramientas y estilos de liderazgo comunes para la búsqueda de la excelencia de gestión en todos nuestros centros de trabajo está siendo una herramienta muy útil para canalizar las demandas y compartir la toma de decisiones y favoreciendo las relaciones ecológicas. En el ámbito de la comunicación interna, la empresa dispone indicadores del número de comunicaciones realizadas, así como tiene establecidos cauces que garanticen la llegada de las informaciones a todas las personas.

## Objetivos

Mantener los niveles de comunicación interna y seguir realizando las encuestas de forma periódica es un objetivo de ITVASA que se traduce en la

obtención de indicadores actualizados y eficaces para ser facilitadores de dinámicas orientadas a favorecer el buen clima laboral.

---

## Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

La identificación de las potencialidades y carencias de las personas de la organización es un factor clave a la hora de desarrollar la carrera profesional y mejorar los resultados globales de la organización. Desmotivación de las personas, desaprovechamientos de recursos y capacidades personales no adecuadas a los requerimientos demandados, son aspectos que una organización no debe descuidar para poder realizar una labor eficiente y proteger la calidad de vida de sus equipos.

---

### Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso

La entidad dispone de un procedimiento de actuación ante el acoso laboral. Esta información está disponible para el conjunto de las personas, y permite tener una garantía acerca de la efectividad y la discreción en la gestión de este tipo de casos. La experiencia desarrollada nos induce a pensar que el riesgo es bajo, dada la inexistencia de situaciones hasta la fecha, pero somos conscientes de la necesidad de tener plenamente informado y actualizado el protocolo ya que con solo una vez que fuese utilizado, ya estaría ampliamente justificado el esfuerzo en su ejecución.

#### Objetivos

Entre nuestros objetivos está ejercer una labor vigilante en esta materia que no permita la existencia de este tipo de prácticas.

[Descargar documento adjunto](#)

### Política de gestión de Personas.

La política de ITVASA define la estrategia a desarrollar en materia de gestión de personas y establece las líneas de trabajo orientadas a la búsqueda de perfiles profesionales adecuados. La guía para las personas de ITVASA establece de una forma extensa y amena las características de la organización y la información necesaria para una correcta integración y desarrollo de las personas. Si en todas las organizaciones lo más importante son las personas, en ITVASA, dadas las características del servicio, todavía tiene mayor importancia. Es por ello, que se dedican grandes esfuerzos a definir las reglas de actuación, apostando por la formación, el compromiso y la responsabilidad de las personas. La política de gestión de personas es revisada periódicamente, y permite tener una referencia clara de lo que se espera de las personas de la organización. La información relativa a las personas de la organización está perfectamente documentada en nuestras aplicaciones internas de gestión. Los datos del personal directivo constan en nuestra Guía de las Personas de ITVASA así como en los documentos que fijan nuestro Sistema de Gestión Integrado. Los datos relativos a la distribución por áreas son de fácil acceso y se encuentran a disposición de todos nuestros grupos de interés. Los valores de la organización ponen de manifiesto el interés existente para evitar cualquier tipo de duda o discriminación en el ámbito de la gestión de personas. Nuestra Intranet dispone de un documento donde se reflejan los datos y funciones de todos los responsables de la empresa.

#### Objetivos

En materia de línea estratégica de gestión de personas, ITVASA trabaja en busca de la compatibilización del desarrollo de su misión con el desarrollo personal y profesional de sus personas.

[Descargar documento adjunto](#)

### Convenio Colectivo

El convenio colectivo establece de forma estable las condiciones mínimas de interrelación empresarial. ITVASA cumple escrupulosamente con la reglamentación laboral en materia de libertad de afiliación y negociación colectiva. La representación de los trabajadores se hace a través de los delegados de personal, democráticamente elegidos, disponiendo en estos

momentos de representantes afiliados a diversas organizaciones sindicales que realizan acciones de seguimiento en nuestro entorno social más próximo. Las condiciones laborales vienen reguladas por el Convenio Regional de Talleres de Automoción y/o afines vigente y existe negociación colectiva anual entre la dirección de la empresa y los representantes del personal de ITVASA.

## Objetivos

La revisión del convenio y su aplicación es objeto de seguimiento por todas las partes y existe especial atención en su aplicación.

## Diagnóstico de Igualdad

Nuestro desarrollo del Proyecto EQi (Excelencia, Calidad e igualdad) ha servido de base a partir de la cual se ha hecho una valoración de la situación de la empresa desde el punto de vista de la igualdad de oportunidades. Estos trabajos nos han permitido hacer un diagnóstico claro de nuestra situación laboral en materia de discriminación. Los procedimientos existentes y las medidas puestas en marcha han dado como fruto la inexistencia de denuncias por motivos de igualdad de oportunidades. ITVASA dispone de un diagnóstico, de unas medidas, de unos procedimientos y de unos canales de comunicación que permiten valorar como muy desarrollados nuestros procedimientos en esta materia. Se han complementado estas acciones con la colocación en nuestra intranet de toda la información necesaria para una adecuada gestión de las situaciones que pudieran plantearse. La inexistencia de denuncias a título propio o bien canalizadas a través de los delegados de personas, son una prueba manifiestamente clara de las buenas prácticas existentes en esta materia. Los ligeros aspectos a mejorar han sido detectados en la redacción de documentos y procedimientos. En estos casos, se han hecho las correcciones oportunas y en estos momentos no hay detectados indicios de discriminación por ninguna razón de sexo, raza o edad.

## Objetivos

Una labor de vigilancia permanente es nuestro principal objetivo en esta materia. En las distintas reuniones de las Unidades LIDERA hay un punto destinado a la gestión de personas, y es una

herramienta vital para detectar y establecer correcciones sobre aspectos que puedan considerarse anómalos. El Comité de Dirección, y especialmente la Responsable del área de personas, es especialmente vigilante en el cumplimiento de las condiciones de igualdad de oportunidades. Mantener estos estándares de transparencia y cero denuncias, ya es de por sí un objetivo ambicioso. No obstante, la intención de la dirección es seguir profundizando en la mejora de procedimientos que no sólo consigan mantener el buen status actual, sino seguir generando el marco de trabajo adecuado para atraer y retener a los mejores profesionales

## Intranet

Una forma de facilitar el desarrollo de las personas pasa por su acceso a la información. ITVASA dispone de una matriz de comunicación que indica quien y que debe ser comunicado en cada momento para favorecer la buena operativa de la empresa. La intranet forma parte de las herramientas utilizadas por la empresa para compartir información. Con una reciente actualización, está dotada de la información necesaria para el desarrollo de las personas en igualdad de oportunidades. Las nuevas informaciones están perfectamente identificadas y todas las personas de ITVASA disponen de una sencilla forma de acceso. La información y la comunicación son vitales para el crecimiento de una organización y para el desarrollo de las personas. En este sentido ITVASA facilita la información de una manera transparente y con herramientas de gestión actualizadas.

## Objetivos

Una revisión permanente de contenidos y nuevas necesidades son parte de la aspiración que se dispone en esta materia. La búsqueda del compromiso integral nos lleva a llegar juntos al objetivo, pero también a hacer juntos el camino, y por esto estamos en una continua recogida y desarrollo de herramientas de comunicación.

## Formación

En ITVASA somos conscientes de la necesidad de establecer un seguimiento del tratamiento de los derechos humanos en nuestra actividad. Estamos siendo capaces de desarrollar acciones orientadas al desarrollo personal y profesional, apostando por

la formación, fomentando el desarrollo del talento de las personas con el estímulo de la creatividad y la participación. La formación continua y los canales de comunicación desarrollados por ITVASA, permiten el acceso universal a la información necesaria y relevante para garantizar la fiabilidad del resultado de nuestro servicio y para la integración de las personas. La empresa diseña un plan de formación anual en función de las necesidades individuales y de conjunto. De forma paralela, dispone de procedimientos para que las personas de ITVASA puedan solicitar aquella formación que estimen necesaria para un buen desarrollo de su carrera profesional. La valoración global de la satisfacción sobre la formación realizada en este ejercicio ha sido de 86,07 sobre 100 en formación interna y de 84,16 en formación externa. El número de horas de formación realizadas en 2015 fueron 2.764,50.

## Objetivos

Se continuará impulsando la formación en nuestro personal con la intención de facilitar el desarrollo personal y profesional. Se establece como objetivo la superación del 70% en el índice de satisfacción de la formación externa y el 80% para la formación interna. Así mismo se establece un objetivo del cumplimiento del 80% del plan de formación aprobado previamente por la dirección. El diseño de nuevas herramientas formativas online está permitiendo ampliar la formación facilitada así como evitar múltiples desplazamientos de personas.

## Evaluaciones

La recogida de informaciones internas que nos ayudan a hacer un seguimiento de nuestra política de personas se apoya en reuniones periódicas del Comité de dirección, de la unidad Lidera de los centros, del Comité de Responsabilidad Social, del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, del programa SOFI de gestión de sugerencias, de las distintas evaluaciones de la formación y de los procesos de selección y promoción, de la encuesta de Clima Laboral, del estudio ergonómico, de la

encuesta psicosocial y, de las reuniones con los representantes de los personas, entre otras formulas de comunicación y contraste. Es muy importante la labor de evaluación y seguimiento a la hora de la posibilidad la identificación de puntos fuertes y áreas de mejora en las personas.

## Objetivos

ITVASA mantiene sus procesos de comunicación y evaluación, activos y en permanente renovación para adaptarse a los cambios internos y externos que nos afectan, o atendiendo a previsiones futuras.

## **Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional (G4-LA11)**

La organización dispone de diversas evaluaciones del desempeño. Podemos destacar las auditorias del sistema de calidad, la evaluación del Manual de Buenas Prácticas y las evaluaciones realizadas en caso de cambio de función o categoría profesional. La entidad establece mecanismos para asegurar los estándares de prestación del servicio, y permitir detectar debilidades y establecer medidas de corrección y potenciación de capacidades. El total de personas de la empresa se ven afectadas por los procedimientos mencionados con anterioridad, formando parte activa de la realización de los mismos. Existe una herramienta informática para la evaluación del desempeño. En la actualidad se utiliza previa a las renovaciones de contrato o cambio de categoría profesional

## Objetivos

La mejora de los procedimientos de evaluación del desempeño se encuentra entre los planes de actuación de ITVASA. La rápida identificación de puntos fuertes y áreas de mejora favorece la toma de decisiones y el aumento de las opciones de disponer de una operativa más eficiente y de personas mejor cualificadas y con mayores posibilidades de desarrollo profesional.

Grupo de interes

ACCIONISTAS



GOBIERNO DEL  
PRINCIPADO DE ASTURIAS





---

## Satisfacción de expectativas

ITVASA, como entidad pública, está orientada a satisfacer las expectativas del conjunto de la sociedad asturiana. En este sentido, ha crecido buscando un adecuado equilibrio para disponer un servicio de calidad, profesional y con el menor coste posible para los ciudadanos.

---

### Plan de negocio

ITVASA, empresa pública perteneciente al Principado de Asturias, tiene como encargo social la realización del servicio de inspección técnica de vehículos y la colaboración con la administración en la aplicación de la normativa correspondiente. Con este encargo social, la empresa es consciente de la importancia de su misión y pone todo su empeño en satisfacer las expectativas de todos sus partes interesadas de una forma equilibrada. La búsqueda de un servicio desarrollado con rigor y profesionalidad, con unas instalaciones adecuadas, personas formadas y comprometidas, y estableciendo una estrategia económica que suponga gasto 0 para los presupuestos autonómicos y a la vez se consiga un precio del servicio económico para los usuarios. Durante su 28 años de historia ITVASA ha situado esta tasa entre las más bajas de España, con importante diferencia respecto a la media nacional.

### Objetivos

ITVASA quiere seguir escribiendo su futuro con coherencia, racionalidad y eficacia. Es fundamental para nosotros seguir ofreciendo a la sociedad este servicio de calidad que permite a accionistas (Gobierno del Principado de Asturias) confiar en un modelo de prestación de servicio que aúna rigor, eficiencia, independencia y eficaz gestión económica.

### Transparencia en la gestión

Si algo ha definido la labor de ITVASA a lo largo de su vida ha sido la transparencia que ofrece tanto interna como externamente. Una política de claridad en procesos, accesibilidad a la

documentación generada, rigurosidad en el control económico han dado como fruto que la empresa tenga un alto reconocimiento social en esta materia. Son diversos los medios legales que encauzan a la transparencia, pero la empresa quiere ir más allá, y en su clara interpretación del servicio público, pone a disposición de la sociedad toda aquella información que se precise respecto a nuestra actividad. Se atiende con especial celeridad los requerimientos que puedan llegar, y eso es posible gracias a la confianza que existe en las personas y los procesos que hacen posible ITVASA.

### Objetivos

Disponer de las comunicaciones pertinentes en tiempo y forma, incorporar nuevas herramientas orientadas a la transparencia, así como mantener esa amplia receptividad a las necesidades de información del entorno, son las piezas fundamentales en las que basamos nuestra predisposición hacia la transparencia integral de procesos. En el renovado portal web ITVASA ha incluido su Portal de Transparencia. Este punto de información se convierte en una canal más de flujo de información entre la empresa y la sociedad.

### Sistema de gestión Integrado.

ITVASA dispone de un Sistema de Gestión Integrado que agrupa las principales herramientas de gestión y organización empresarial. Este sistema incluye la definición de las Políticas de Calidad, Medioambiente y Seguridad. La Dirección estimula la implicación de las personas de ITVASA en la planificación, desarrollo y evaluación de los objetivos, fomentando el trabajo en equipo y el aporte de ideas para la elaboración de estrategias, planes y objetivos. Se ha continuado con la implicación de un mayor número de personas en las responsabilidades de organización, hecho que ha facilitado de forma importante la gestión de procesos en los sistemas que ITVASA tiene estratégicamente planificados (calidad, medioambiente, I+D+I, responsabilidad social, seguridad y salud en el trabajo, etc.), y por otro lado, reforzando la mentalización del equipo directivo, por medio de acciones formativas, en materias como habilidades para la gestión de equipos. La trayectoria de ITVASA está marcada por un respeto absoluto a las normas y la legislación vigente. Fruto de lo anterior, están implantados y revisados todos los procedimientos

internos para dar lugar al cumplimiento de todos los derechos y deberes de las personas de la empresa.

## **Objetivos**

Entre nuestros objetivos podemos indicar disponer de Políticas permanentemente adaptadas a la normativa vigente y a los requerimientos de una empresa dinámica, profesional, comprometida, responsable e innovadora.

## **Auditorías**

Se destacan diversas formas de control que la organización tiene implantadas, tanto por requerimiento legal, como por voluntad empresarial. Es importante hacer las cosas bien, pero también es importante disponer de mecanismos de control que permitan visualizar aquellas posibles desviaciones que pudieran llegar a producirse. Como entidad pública ITVASA está sujeta a control por parte de la administración del Principado de Asturias, Sindicatura de cuentas y los distintos controles de las administraciones del estado. Unimos a las anteriores herramientas de control y seguimiento, las derivadas de nuestros procesos de certificación, así como el seguimiento realizado por parte de los representantes de las personas de ITVASA. En definitiva, una serie de mecanismos que nos facilitan transparencia hacia la sociedad, nos permiten contar con una visión externa de control de nuestros procesos, y nos confirman, dada la nula detección de no conformidades, que la organización actúa de una forma adecuada, como corresponde a la ejemplaridad que tiene que ofrecer las empresas

en general, y las entidades públicas en especial.

## **Objetivos**

Como objetivo en esta materia podemos destacar seguir ofreciendo a nuestros accionistas el servicio responsable que estamos ofreciendo, con la alta valoración por parte de nuestros clientes, y el reconocimiento general del resto de comunidades autónomas. Asturias ha acertado con la apuesta por este modelo de prestación del servicio de inspección técnica, y estamos seguros de poder seguir estando a la altura de las expectativas de la sociedad asturiana.

## **Gestión de incidencias**

Existen distintos mecanismos de control para hacer el seguimiento del funcionamiento de la organización. Entre los indicadores que estas herramientas ofrecen no existe ninguno que indique irregularidades en el funcionamiento de la entidad. No obstante, es importante no bajar la guardia y atender las áreas de mejora detectadas y tener la capacidad de anticipación necesaria para una buena gestión de los tiempos. La ausencia de sanciones, expedientes informativos y no conformidades graves son fiel reflejo de la forma de hacer las cosas.

## **Objetivos**

Mantener una actitud vigilante sobre el conjunto de nuestros procesos es una labor permanente que nos permite tener el control de nuestra actividad y poder ofrecer a nuestros accionistas los resultados esperados.

# Grupo de interés COMUNIDAD





---

## Invertir en las generaciones del futuro

La mejor manera de gestionar el presente es adelantarse al futuro, y en este sentido, toda inversión que se realiza en las personas de menor edad está siempre en principio bien encaminada. ITVASA facilita a la sociedad distintas actividades y posibilidades de colaboración con nuestra juventud. Actividades escolares de seguridad vial, charlas, visitas, colaboración en la formación, apoyo de iniciativas de investigación y trabajo en prácticas son algunos ejemplos de nuestras líneas de actuación. Los jóvenes son muy importantes para ITVASA. Serán nuestros futuros clientes, formarán parte de nuestro personal, pero sobretodo, son un referente de nuestro compromiso social para ayudar a nuestro entorno en un adecuado desarrollo.

---

### Política de Acción Social

La política de Responsabilidad Social de ITVASA describe la línea de trabajo que desarrolla la organización en materia de relación con su entorno. En este sentido, se pretende ser una entidad sensible con las necesidades sociales, y especialmente en aquellos asuntos relacionados con nuestra misión principal, la seguridad vial y la protección del medioambiente. La Política es revisada permanentemente para conservar una vigencia que permita afrontar los retos presentes y futuros. Uno de los aspectos claves en seguridad vial es la percepción de los riesgos, y en esta dirección, la entidad es consciente de la necesidad de establecer medidas orientadas a aumentar la información y el compromiso en todos los grupos de edad de la sociedad.

### Objetivos

En materia de Política de Acción social una de nuestros objetivos básicos es conseguir orientar nuestras acciones alineadas con las necesidades de nuestro entorno, y creando una complementariedad eficiente con las acciones realizadas por otros actores sociales.

### Política de Selección

La política de selección de personas es una clara apuesta por la incorporación de buenas personas y buenos profesionales. Los procesos de incorporación a la organización están plenamente identificados y son reconocidos socialmente por su independencia y rigor. En este sentido, es frecuente la incorporación de personas muy jóvenes que cumplen ampliamente los requisitos necesarios y que están siendo capaces de aportar a la entidad diversidad, eficiencia y dinamismo. La entidad apuesta por el futuro, dando oportunidades a las personas sin establecer ningún tipo de discriminación en materia de derechos humanos fundamentales. La eficiencia no distingue por edad, sexo, raza, y eso en ITVASA forma parte de nuestra manera de entender los procesos de gestión de personas.

### Objetivos

Nuestro referente es seguir cumpliendo con criterios de transparencia, revisando nuestros procesos de selección y siendo conscientes que la mayor riqueza de una organización es su diversidad.

### Acción Social

ITVASA desarrolla una importante acción social añadida a su propia misión. En este sentido apuesta por las generaciones futuras a través del estímulo de buenas prácticas en materia de responsabilidad social. Entre las actividades desarrolladas en su plan de acción 2015 podemos destacar: -Proyecto Conduciré CONciencia. Actividad pedagógica dirigida a la comunidad escolar asturiana que pretende fomentar la sensibilización y formación en materia de seguridad vial y protección del medio ambiente. Dispone de varios niveles para Educación Primaria, Secundaria y Bachillerato. -Participación en distintas jornadas de estímulo de la seguridad vial y responsabilidad social en el ámbito educativo y de fomento de la vocación emprendedora. - Actividades orientadas a estimular la sensibilización medioambiental interna y externa, entre las que destaca la colaboración con el proyecto Prototipos Alto Nalón. Esta actividad, desarrollada desde el ámbito educativo, desarrolla vehículos de bajo consumo o alimentados con energías renovables. - Acciones de colaboraciones solidarias y voluntariado corporativo (recogidas de



alimentos, ropa, plásticos). - Colaboración con el programa de TV "Cruzando en verde" destinado a la sensibilización en materia de seguridad vial en la televisión pública asturiana. TPA. - Seguridad Vial Rural. Actividad de sensibilización medioambiental enfocada a aumentar los niveles de seguridad en los vehículos agrícolas.

## Objetivos

ITVASA tiene la intención de seguir desarrollando un plan de actuación en materia de acción social externa que responda a las necesidades de nuestro entorno, y que en la medida de nuestras posibilidades permita llegar al mayor número de personas y con altos niveles de calidad y eficiencia social.

### Formar a los jóvenes en los valores de la sostenibilidad empresarial

La entidad impulsa y participa en distintas iniciativas de responsabilidad social que pretenden ser un referente para la sostenibilidad de las organizaciones. En este sentido, ITVASA colabora en charlas, jornadas, y acciones formativas destinadas a estimular el concepto de sostenibilidad empresarial desde un punto de vista integral. Los valores que la sociedad necesita deben estar en el marco de cada organización, pero nuestra responsabilidad tiene que tratar de favorecer la creación de sinergias en esta materia. En primer lugar, con nuestro ejemplo, y en segundo lugar compartiendo conocimientos entre las partes implicadas. La organización es activa en su colaboración y está siempre abierta a estudiar nuevas propuestas y nuevos retos.

## Objetivos

Estar a disposición de la sociedad, y fomentar nuevas formas de compromiso social son parte de nuestros objetivos en esta materia. Las distintas áreas de la empresa están alineadas a conseguir resultados en clave interna, pero también externa, entendiendo esto como una necesidad y una obligación que responde a nuestra forma de ver las empresas en el marco de las sociedades desarrolladas.

## Inversión en Acción Social

La coherencia define la estrategia de inversión social de ITVASA. Partiendo de un pilar básico fundamentado en que el establecimiento de un coste reducido de nuestro servicio ya forma parte de una inversión social de alto rendimiento. Nuestra principal inversión social pasa por una estrategia de coste al cliente reducido, una inversión en nuestras personas desde distintos aspectos, un despliegue de instalaciones que favorezcan la accesibilidad y un programa de responsabilidad social como medio para colaborar con el desarrollo social de nuestro entorno. Dado el alto número de personas que interactúan con ITVASA de una u otra forma, nuestra aportación es diversa, y trata de estar basada en estrategias equilibradas para nuestros grupos de interés.

## Objetivos

Entre nuestros objetivos está seguir situados entre las comunidades autónomas con el coste del servicio más económico del país como medio para favorecer la realización de un servicio que tanta influencia está teniendo en la mejora de los resultados de siniestralidad en materia de Tráfico. ITVASA tiene como referente la colaboración con entidades y proyectos que nos permitan seguir facilitando a la sociedad medios para un desarrollo sostenible y equilibrado.

## Empleabilidad

La empleabilidad de las personas que se relacionan con ITVASA es fundamental para la organización. Este concepto es gestionado desde distintos ámbitos, entre los que podemos mencionar los siguientes: Colaboración con los centros educativos en formación, charlas, becas. Procesos de formación interna reglados y auditados. Plan de formación anual extenso. Procedimientos de solicitud y gestión de necesidades formativas. Establecimiento de área de formación. Establecimiento de habilidades y conocimientos para las distintas funciones de la organización. Apuesta por el empleo estable y de calidad. Procesos orientados a facilitar el desarrollo profesional. En definitiva, una clara apuesta por las personas, antes, durante y después del contacto con la organización.

Una entidad crece si está rodeada de personas que le aporten valor, y en este sentido, identificar estas personas y facilitar su crecimiento, va paralelo al crecimiento de la entidad en su conjunto.

## Objetivos

ITVASA tiene entre sus objetivos dotar a sus personas de facilidades para su desarrollo profesional presente y futuro, apostar por la colaboración con los centros educativos para la formación de personas profesionales y comprometidas y seguir facilitando empleo en unas condiciones socialmente sostenibles.

---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

Vivimos en una sociedad intercomunicada y es difícil pensar en el crecimiento de una organización de forma ajena a su entorno. ITVASA dispone de distintas alianzas y relaciones con sus distintos grupos de interés (Proveedores, Asociaciones del sector, Administraciones, Universidad, etc.).

---

## Política de Acción Social

La organización tiene entre sus líneas estratégicas el fomento de acciones de vinculación entre asociaciones y empresas. ITVASA es miembro activo de diversas entidades (AECA, Club de Calidad de Asturias, Club Asturiano de Innovación, INTA). Está ampliamente demostrada la eficacia de participar en estas redes empresariales que facilitan nuestra misión y que nos permiten seguir dinámicas de crecimiento compartido. El desarrollo de una organización no puede estar al margen de su entorno, y para ello debe hacer una cuidada elección de sus partners ya que los recursos personales y materiales son limitados y los retornos deben ser los adecuados. Durante el año 2015 se han realizado numerosas colaboraciones entre distintas entidades, que nos han permitido abordar proyectos con mayor amplitud, calidad y a menor coste.

## Objetivos

Nuestra línea de actuación mantendrá su disposición al trabajo asociativo, siendo activos en su desarrollo y facilitando la correcta labor del resto de entidades participantes.

[Descargar documento adjunto](#)

## Colaboración mutua

La colaboración con distintas entidades de nuestro entorno ha sido un objetivo a lo largo de la existencia de ITVASA. Vivimos en una sociedad muy interdependiente en la que no es posible obtener resultados con alto grado de eficiencia sin contar con el asesoramiento, apoyo y colaboración de otras personas o entidades. En el desarrollo de su misión ITVASA tiene establecidas numerosas redes de colaboración (asociaciones del sector, administraciones, proveedores, asociaciones empresariales, etc.). Para la entidad es fundamental sumar impulsos y conseguir un crecimiento compartido. La empresa participa en diversos colectivos y plataformas orientadas a aumentar los impactos individuales y colectivos de sus participantes (Seguridad vial, Responsabilidad social, Formación, etc.).

## Objetivos

ITVASA quiere seguir manteniendo y enriqueciendo los vínculos con todas aquellas entidades que aporten valor añadido a la empresa y cual quiera de nuestros grupos de interés.

## Comité de Responsabilidad Social

El Comité de Responsabilidad Social analiza las posibles acciones o colaboraciones a desarrollar en materia de Responsabilidad Social externa. En una labor coordinada con el Comité de dirección, se establecen las distintas colaboraciones y participaciones a desarrollar en el marco de su competencia. La amplia representatividad del Comité facilita una visión plural y equilibrada del marco de actuación interna y externa de ITVASA. Disponibilidad, intuición y compromiso deben ser aspectos a tener en cuenta para lograr la creación de una red de colaboraciones que desemboquen en unas acciones de interés colectivo.

## Objetivos

Entre los objetivos del Comité está el de ser un observatorio en materia de responsabilidad social, colaborando en desarrollar una estrategia amplia y equilibrada con nuestro entorno.



**conciencia**

**itv**asa

Programa para la Responsabilidad  
Social Empresarial de la Inspección  
Técnica de Vehículos de Asturias

una empresa comprometida

