



**Verta**

INFORME DE  
PROGRESO  
**2016**



VERTA TRUST, S.A.

C/Puerta Canseco, 9  
38003 Santa Cruz de Tenerife  
Canary Islands / Spain



TABLA DE  
CONTENIDOS

/01	Carta de Renovación del Compromiso
/02	Perfil de la Entidad
/03	Metodología
/04	Análisis Clientes Empleados Proveedores Socios/Accionistas Comunidad/Sociedad Civil Medioambiente Administración





## CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Las Palmas de Gran Canaria, 8 de marzo de 2017

Estimado Sr. Secretario General,

Desde VERTA TRUST, S.A. nos orgullece comunicar formalmente la renovación de nuestro compromiso con la Red Española del Pacto Mundial y sus Diez Principios, presentando nuestro Informe de Progreso donde hemos recopilado todas las políticas y acciones llevadas a cabo en el 2016.

Durante este año, hemos cumplido los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción, desarrollado y difundiendo esos principios dentro de nuestra esfera de influencia, comprometiéndonos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Durante este pasado ejercicio, además, hemos logrado el desafío de formalizar, implantar y comunicar nuestra Política de Calidad, el Plan Estratégico para el periodo 2016-2018 y nuestro Código Ético, incorporando los Diez Principios del Pacto Mundial, promoviendo su divulgación en nuestro entorno y grupos de interés y realizado acciones internas para la difusión de estas iniciativas.

Descatar, por otro lado, que VERTA ha aprobado, como uno de los cuatro objetivos estratégicos del periodo, el "ser identificados por nuestro entorno como un modelo de Compromiso social sólido e innovador, esto es, ser un modelo de referencia de gestión empresarial, desarrollando acciones e incitativas innovadoras que contribuyan al desarrollo sostenible, comprometido y solidario de nuestra sociedad, y especialmente de nuestro entorno, y darles visibilidad".

En este segundo año como socios, además, nos hemos comprometido a marcar nuevos retos y seguir avanzando en materia económica, social y medioambiental, acreditando nuevamente nuestro compromiso y vocación.

Atentamente,



Sonia Ferrera Alonso  
CEO - Consejera Delegada



**PERFIL DE LA ENTIDAD**

**INFORMACIÓN GENERAL**

**Nombre Completo (Razón Social)**

VERTA TRUST, S.A.

**Tipo de empresa**

PYME

**Dirección**

C/Puerta Canseco, 9

**Localidad**

Santa Cruz de Tenerife

**Provincia**

Santa Cruz de Tenerife

**Comunidad Autónoma**

Canarias

**Dirección Web**

<http://www.verta.es/>

**Nombre del máximo cargo ejecutivo**

Sonia Ferrera Alonso

**Persona de contacto**

Sonia Ferrera

**Número de empleados directos**

35

**Sector**

Servicios Profesionales. Outsourcing financiero (Backoffice bancario, gestión hipotecaria, gestión de morosidad..).

PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Actividad, principales marcas y servicios.

VERTA es una compañía nacida en Canarias, que opera a nivel nacional, prestando servicios de soporte en procesos críticos de negocio. Comprometidos con un sistema organizativo basado en la confianza, orientado a la eficiencia y que, apuesta por el talento como fórmula para alcanzar su único objetivo, la excelencia.

VERTA presta los siguientes servicios: Consultoría, Gestión hipotecaria, Gestión de morosidad, Outsourcing de procesos, Backoffice bancario, servicios registrales y task force.

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

En la actualidad no se perciben.

Grupos de Interés más significativos:

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/Accionistas, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente, Administración.

Otros grupos de interés.

Universidades - Becarios & Estudiantes Fundaciones Universitarias.

Criterios seguidos para seleccionar los Grupos de Interés.

Hemos incluido en el grupo de interés a aquellas personas o grupos de personas que tienen interés en cualquier decisión o actividad de la organización.

Países en los que está presente nuestro negocio.

España.

Alcance del Informe de Progreso.

Alcance nacional.

Difusión del Informe de Progreso.

Por medio de la página del Pacto Mundial , en la página web de la entidad [www.verta.es](http://www.verta.es), y a través de notificaciones a empleados y colaboradores.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.

Año calendario.

Ciclo de presentación del Informe de Progreso.

Anual.

Actividades en países en vías de desarrollo.

No, VERTA no tiene actividad en países en vías de desarrollo.

Proveedores en países en vías de desarrollo.

No, VERTA no trabaja con proveedores de países en vías de desarrollo.

Nivel de impacto medioambiental.

VERTA no tiene un alto impacto ambiental.

## PERFIL DE LA ENTIDAD

### ESTRATEGIA Y GOBIERNO

#### Incorporación de las sugerencias de los Grupos de Interés en nuestra estrategia y en los procesos de decisión.

En VERTA somos conscientes de la importancia de las sugerencias y opiniones de los diferentes Grupos de Interés. Por ellos desarrollamos acciones encaminadas a crear canales de comunicación eficaces entre nuestra empresa y los diferentes grupos. Las sugerencias son recibidas por diferentes medios: correo electrónico, reuniones con clientes y proveedores y encuestas de satisfacción realizadas periódicamente, todas ellas son escuchadas y valoradas para mejorar la prestación de nuestros servicios.

#### Nuestra naturaleza jurídica y nuestro organigrama.

Sociedad Anónima.

Los Departamentos existentes en nuestra organización son los siguientes:

- Dirección Corporativa
- Dirección Estratégica (Área de Desarrollo de Negocio)
- Dirección de Personal

- Área de Sistemas
- Área de Negocio Hipotecario
- Área de Soporte Operativo Bancario
- Área de Negocio de Precontencioso

Cada uno de los departamentos dispone de personal técnico, personal operativo y personal de soporte.

#### El papel de la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores.

La Dirección de VERTA, conjuntamente con la Comisión estratégica de la compañía, supervisa anualmente los diferentes indicadores de seguimiento de las acciones realizadas, desde una perspectiva económica, social y medioambiental, con el fin del correcto cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial.

#### Estructura de gobierno, procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial.

Los procesos de decisión son llevados a cabo por todos los miembros de Dirección y por los responsables

## PERFIL DE LA ENTIDAD

### OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

de área de los distintos departamentos, que velan por la integración y cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial.

#### Proyectos de colaboración y acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.).

Actualmente no colaboramos ni desarrollamos acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas, aunque entre una de las iniciativas que pretende llevar a cabo nuestra organización se encuentra la Adhesión a la iniciativa Global Reporting Initiative (GRI). Este año, no obstante, nos proponemos analizar, desde nuestra perspectiva, la implicación en los ODS.

### MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.verta.es](http://www.verta.es)





## 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.

Los pasos desarrollados para la elaboración de este Informe de Progreso son los que se describen a continuación:

1. Selección de los grupos de interés más relevantes.
2. Identificación de los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados.
3. Neutralización de los riesgos y materialización de 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 o iniciativas ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas, y también a 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.





## METODOLOGÍA

**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, portanto, una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

Todos los objetivos estratégicos relacionados con cada uno de nuestros grupos de interés recogidos en el presente informe están incluidos en nuestro Plan Estratégico 2016-2018. Dichos objetivos, tanto internos como externos, deben consolidarse a corto y medio plazo, por lo que VERTA ha asumido la necesidad de planificar la estrategia e inversión, a fin de dotarse de los medios y recursos necesarios que le permitan superar, asimismo, los obstáculos o dificultades que se interponen.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



10

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

ANTICORRUPCIÓN

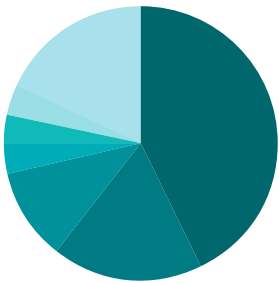


2

Desafíos u Oportunidades contemplados



ANÁLISIS



- CLIENTES
- EMPLEADOS
- MEDIO AMBIENTE
- PROVEEDORES
- ACCIONISTAS
- ADMINISTRACIÓN
- COMUNIDAD

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 12  
Empleados: 5  
Medio Ambiente: 5  
Proveedores: 3  
Accionistas: 1  
Administración: 1  
Comunidad: 1

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR:



272



GRUPO DE INTERÉS - CLIENTES

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Transparencia, uno de los valores principales sobre los que se asienta nuestro Código Ético.

Política de Calidad - Política

Comentarios

En VERTA huimos de la opacidad. La transparencia es un valor diferencial practicado a todos los niveles dentro de la organización, que se ha convertido en la mayor garantía de confianza y fidelización del cliente, quien debe ser informado de cualquier incumplimiento o incidencia relacionada con el servicio.

Relación duradera con los clientes

Somos conscientes de la gran importancia de mantener relaciones duraderas con nuestros clientes, basadas en la confianza y la calidad de nuestros servicios.

Política de Integridad y Transparencia - Política

Indicadores Relacionados

- Grado de satisfacción del cliente con la confiabilidad en VERTA.
- Percepción del cliente con el compromiso de VERTA

Observaciones Genéricas

Uno de los objetivos estratégicos de nuestra organización es ser un partner alineado con la estrategia y compromiso de nuestro cliente, lo que se basa en la consolidación de relaciones duraderas, asentadas sobre los valores éticos y la política de calidad de nuestra organización.

Comentarios

Prestamos servicios profesionales conforme a las políticas de VERTA y a las correspondientes normas técnicas y profesionales.

Objetivos

Nuestro objetivo es cumplir estos desafíos manteniendo nuestros estándares de calidad y transparencia.



GRUPO DE INTERÉS - CLIENTES

Satisfacción del cliente

En nuestro sector de actividad la satisfacción del cliente es fundamental para la continuidad del negocio y para la prestación de nuestros servicios con las garantías de Calidad Total que nos ha permitido, hasta ahora, ganarnos la confianza de nuestros clientes

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

- Percepción del cliente con el compromiso de VERTA
- Acciones de difusión de la cultura de VERTA
- Valoración de la cultura de la organización

Comentarios

VERTA nace y vive para satisfacer a sus clientes generando, manteniendo y garantizando su confianza, aportando un servicio de valor y una relación leal, comprometida, transparente, duradera y equilibrada.

- Prestamos servicios profesionales conforme a las políticas de VERTA y a las correspondientes normas técnicas y profesionales.

- Ofrecemos solamente aquellos servicios que podemos prestar y nos esforzamos de forma honesta y sincera por cumplir con aquello con lo que nos hemos comprometido, tratando de superar tratar de obtener los resultados, objetivos y expectativas del cliente cuando es posible.
- Cumplimos con nuestras obligaciones contractuales, informando sobre nuestros servicios y cobrando por ellos de manera honesta.
- Respetamos y velamos por la confidencialidad y privacidad de nuestros clientes, su negocio e información.
- Evitamos los conflictos de interés.
- Valoramos mucho nuestra independencia de criterio, asegurándonos de que no se vea comprometida, o pueda percibirse como tal.
- VERTA se compromete a ofrecer a todos sus clientes un alto estándar de excelencia, calidad, en sus servicios y a comunicarse con ellos de manera clara y transparente. Los servicios se prestarán de forma ética y responsable.
- Tratamos de prestar servicios únicamente a aquellos clientes que tenemos capacidad de atender, que valoran nuestros servicios y que cumplan los estándares de ética e integridad.

Objetivos

Ser un partner alineado con la estrategia y compromiso de nuestros clientes: conocer y alinearnos con la estrategia de nuestros clientes, adaptándonos a sus necesidades, objetivos y expectativas, siendo capaces de integrarnos en su organización y contribuyendo a su crecimiento.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

- Percepción del cliente sobre el equipo de VERTA
- Percepción del cliente sobre confiabilidad
- Percepción del cliente con el compromiso de VERTA
- Percepción del cliente sobre el valor añadido
- Percepción del cliente sobre la innovación

Comentarios

Anualmente se realizan encuestas de satisfacción para conocer la percepción del cliente en relación a nuestros productos y servicios.

Destacar que las distintas encuestas de satisfacción, relacionadas con la percepción del cliente y el grado en el que se cumplen sus expectativas, han sido realizadas para cada una de las áreas de VERTA, obteniendo los siguientes datos:

- Área Centro Servicios Bancarios (CSO): Con respecto a la satisfacción o percepción sobre VERTA de forma global se ha obtenido un grado de satisfacción del 87.5%.
- Área Centro Soporte Hipotecario (CSH): Con respecto a la satisfacción o percepción sobre VERTA de forma global se ha obtenido un grado de satisfacción del 94.4%..

Objetivos

Los objetivos de realizar encuestas de satisfacción son principalmente conocer la percepción del cliente sobre el valor añadido en productos y servicios, la satisfacción del cliente con la calidad de los productos y servicios, la percepción del cliente sobre innovación, sobre el equipo, sobre confiabilidad y sobre el compromiso de VERTA.



GRUPO DE INTERÉS - CLIENTES

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

La Política de Calidad de VERTA, tiene por objeto lograr una garantía permanente de satisfacción de sus clientes y principales grupos de interés, proporcionándoles servicios cualificados.

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

Los indicadores que nos permiten conocer el grado de consecución de nuestros objetivos estratégicos relacionados con nuestra Política de Calidad son los siguientes:

- Implementación de mejoras o evolutivos TIC
- Inversión en TIC's
- Inversión en formación
- Facturación
- Medición Tiempos Medios Operativos de ejecución de tareas

- Medición Cumplimiento Acuerdo con el cliente
- No Conformidades
- Implementación de estándares internacionales
- Percepción del cliente sobre el valor añadido
- Percepción del cliente sobre la calidad
- Percepción del cliente sobre confiabilidad

Observaciones Genéricas

VERTA ha apostado por la prestación de un servicio altamente cualificado, aliándose con las estrategias del cliente e identificándonos como un partner muy exigente, riguroso y crítico con el desempeño del servicio, siendo reconocidos por nuestra capacidad para sumir compromisos, detectar disfunciones y anticipar soluciones.

Comentarios

Desde su nacimiento, VERTA ha apostado por un sistema basado en la Calidad Total que nos ha permitido, hasta ahora, ganarnos la confianza de nuestros clientes, el respeto de nuestros competidores, el orgullo de nuestro equipo y el apoyo de nuestros grupos de interés.

Para nosotros, la calidad siempre ha supuesto una oportunidad. Y es que, en tiempos difíciles, como los de los últimos años, el sistema de gestión de VERTA ha sido la clave del éxito y posicionamiento de la compañía, que ha logrado destacar en un mercado altamente competitivo, implantando un modelo propio basado en una visión rigurosa y disruptiva a todos los niveles, aplicándonos en la búsqueda de la eficiencia e innovación en todos nuestros procesos y servicios y en la satisfacción no sólo del cliente, sino de todo nuestro entorno. Para asegurar la calidad de nuestros procesos, nos hemos centrado, de un lado, en la normalización y en la capacitación profesional y, de otro, en la implantación de una visión general y arraigada basada en la revisión, crítica, mejora, creatividad e innovación permanente. Fundamentalmente nuestro sistema se apoya en los siguientes principios: el rigor, la horizontalidad, la anticipación, la crítica y la transparencia. La política, además, se concreta en los siguientes compromisos:

- Garantizar la aplicación y cumplimiento normativo y requisitos aplicables.
- Asegurar una correcta atención y capacitación profesional.
- Garantizar la aplicación y ejecución de los procesos, circuitos y tareas operativas de conformidad con los

- procedimientos, estándares y controles de calidad aprobados y normalizados.
- Responder en el menor plazo y dando la mejor solución a las posibles reclamaciones de nuestros clientes, con el objetivo de conseguir la mejora continua.
  - Comprometernos a prestar sólo aquellos servicios que podamos ejecutar con garantías, manteniendo la confianza que nos depositan los clientes.
  - Garantizar la seguridad de la información de los clientes y demás intervinientes, el usuario cumpliendo escrupulosamente con todos los requisitos técnicos y legales.
  - Garantizar la custodia, confidencialidad, archivo, conservación, control y destrucción adecuada de la documentación.
  - Facilitar los medios necesarios para la consecución de los objetivos marcados, en la certeza de que todos sus profesionales aportan todo su esfuerzo para conseguir este compromiso.
  - Promover el talento y consolidar el conocimiento organizacional.
  - Implementar la cultura de mejora continua por parte de todos los integrantes de la organización.
  - Destacar por un trato amable de todo el personal, esforzándonos en comprender y solucionar las necesidades de nuestros clientes.





GRUPO DE INTERÉS - CLIENTES

Objetivos

Nuestra Política de Calidad tiene por objeto lograr una garantía permanente de satisfacción de los clientes y principales grupos de interés, proporcionándoles servicios cualificados, que contribuyan a la consecución de sus objetivos, superen sus expectativas, favorezcan nuestros resultados y generen satisfacción y orgullo profesional a los integrantes de la compañía. Nuestros Objetivos Estratégicos de Calidad son:

- Eficientar la organización
- Aplicar estándares internacionales de gestión
- Implantar un modelo de optimización y control de costes

Política RSE - Política

Indicadores Relacionados

- Inversión social
- Iniciativas en Compromiso Social
- Reconocimientos o publicación de Iniciativas de Compromiso Social
- Percepción del cliente con el compromiso de VERTA

Observaciones Genéricas

En VERTA, asumimos el compromiso firme de respetar en todas nuestras acciones y decisiones nuestros valores, que nos hacen ciudadanos responsables con la sociedad en la que estamos integrados y, por ello, hemos fijado como objetivo estratégico ser un modelo de referencia de gestión empresarial, desarrollando acciones e incitativas innovadoras que contribuyan al desarrollo sostenible, comprometido y solidario de nuestra sociedad, y especialmente de nuestro entorno, y darles visibilidad.

Y es que, además, el compromiso es uno de los valores que nos definen y nos guían cada día en nuestra actividad. Porque nos comprometemos con todo en lo que creemos y defendemos. Nos importa nuestra gente y nos preocupa la sociedad de la que formamos parte, y lo demostramos responsabilizándonos, colaborando activamente, promoviendo oportunidades, reivindicando derechos e igualdades y ejerciendo, en todo momento, una ciudadanía responsable.

En VERTA no miramos hacia otro lado. Para todos es fundamental conocer e interiorizar la política de compromiso, que nos debe inspirar respecto al modo

de actuar, colectiva e individualmente, ejerciendo en todo momento una ciudadanía responsable y solidaria.

Comentarios

La Política de Responsabilidad Social Empresarial se materializará a través de una serie de iniciativas y acciones como la aplicación y cumplimiento del Código Ético y la Política de Compromiso, el apoyo y aplicación dentro de nuestra esfera de influencia de los diez principios del Pacto Mundial y la realización de una serie de acciones para la mejora de la formación e inserción profesional, en colaboración con Universidades y Centros de Formación Profesional y nuestra sociedad civil.

Objetivos

Nuestros objetivos estratégicos a este respecto son crecer de forma sostenible, ser identificado por nuestro entorno como un modelo de Compromiso Social sólido e innovador, desarrollar la cultura basada en valores, reconocimiento e igualdad y ser un partner alineado con la estrategia y compromiso de nuestros

clientes.

Certificación ISO 9001:2015. Acción-Proyecto

Comentarios

En marzo de 2017, VERTA será auditada a fin de obtener la oportuna certificación que acredita que nuestro sistema de gestión de calidad cumple con la Norma ISO 9001, en su versión 2015, que se auditará y otorgará, en su caso, por un plazo de vigencia de tres años.

Objetivos

Con la obtención de la Certificación ISO 9001:2015 pretendemos cumplir con una de las iniciativas asociadas al objetivo estratégico de aplicar estándares internacionales de gestión, confirmando públicamente el cumplimiento de los principios básicos de gestión de la calidad, el compromiso de la Dirección, la gestión de los recursos, la correcta realización de nuestro trabajo (tanto interno como externo), así como la medición, el análisis y la mejora del sistema de gestión de calidad.

GRUPO DE INTERÉS - CLIENTES

de actuar, colectiva e individualmente, ejerciendo en todo momento una ciudadanía responsable y solidaria.

Comentarios

La Política de Responsabilidad Social Empresarial se materializará a través de una serie de iniciativas y acciones como la aplicación y cumplimiento del Código Ético y la Política de Compromiso, el apoyo y aplicación dentro de nuestra esfera de influencia de los diez principios del Pacto Mundial y la realización de una serie de acciones para la mejora de la formación e inserción profesional, en colaboración con Universidades y Centros de Formación Profesional y nuestra sociedad civil.

Objetivos

Nuestros objetivos estratégicos a este respecto son crecer de forma sostenible, ser identificado por nuestro entorno como un modelo de Compromiso Social sólido e innovador, desarrollar la cultura basada en valores, reconocimiento e igualdad y ser un partner alineado con la estrategia y compromiso de nuestros

clientes.

Certificación ISO 9001:2015. Acción-Proyecto

Comentarios

En marzo de 2017, VERTA será auditada a fin de obtener la oportuna certificación que acredita que nuestro sistema de gestión de calidad cumple con la Norma ISO 9001, en su versión 2015, que se auditará y otorgará, en su caso, por un plazo de vigencia de tres años.

Objetivos

Con la obtención de la Certificación ISO 9001:2015 pretendemos cumplir con una de las iniciativas asociadas al objetivo estratégico de aplicar estándares internacionales de gestión, confirmando públicamente el cumplimiento de los principios básicos de gestión de la calidad, el compromiso de la Dirección, la gestión de los recursos, la correcta realización de nuestro trabajo (tanto interno como externo), así como la medición, el análisis y la mejora del sistema de gestión de calidad.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

Acciones de difusión de la cultura de VERTA.

Comentarios

Una vez analizada y aprobada la política de calidad, debe comunicarse a todos los miembros de la compañía con el fin de que se adquiera un compromiso a todos los niveles de la organización respecto a lo que en ella se declara. Por otro lado, la política elaborada debe ser sometida a la opinión de los miembros de la organización, para que realicen sugerencias, aportaciones y trasladen formalmente las propuestas de mejora aplicables a la gestión, como vía para conseguir una política de calidad que represente fielmente el sentir de toda la empresa y al mismo tiempo aumente la toma de conciencia, motivación y participación de todos sus integrantes. En cuanto a las comunicaciones internas y externas concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad, se someterá a la consideración de la Comisión Estratégica y de Calidad.

Objetivos

Asegurar que la política de la calidad se encuentra disponible y mantenerse como información documentada, comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización; y revisarse y actualizarse, con la participación de quienes tengan interés.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

El alcance de la auditoría interna abarca el sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001: 2015 aplicado a todos los procesos estratégicos, clave y de apoyo, que se han definido para el siguiente alcance: "Servicios de soporte operativo bancarios y de tramitación de operaciones de crédito hasta su correcta inscripción y formalización, así como la gestión de expedientes de morosidad y la gestión de información registral."





## GRUPO DE INTERÉS - CLIENTES

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

Acciones de difusión de la cultura de VERTA.

#### Comentarios

Una vez analizada y aprobada la política de calidad, debe comunicarse a todos los miembros de la compañía con el fin de que se adquiriera un compromiso a todos los niveles de la organización respecto a lo que en ella se declara. Por otro lado, la política elaborada debe ser sometida a la opinión de los miembros de la organización, para que realicen sugerencias, aportaciones y trasladen formalmente las propuestas de mejora aplicables a la gestión, como vía para conseguir una política de calidad que represente fielmente el sentir de toda la empresa y al mismo tiempo aumente la toma de conciencia, motivación y participación de todos sus integrantes. En cuanto a las comunicaciones internas y externas concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad, se someterá a la consideración de la Comisión Estratégica y de Calidad.

### Objetivos

Asegurar que la política de la calidad se encuentra disponible y mantenerse como información documentada, comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización; y revisarse y actualizarse, con la participación de quienes tengan interés.

### Auditorías - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

El alcance de la auditoría interna abarca el sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001: 2015 aplicado a todos los procesos estratégicos, clave y de apoyo, que se han definido para el siguiente alcance: "Servicios de soporte operativo bancarios y de tramitación de operaciones de crédito hasta su correcta inscripción y formalización, así como la gestión de expedientes de morosidad y la gestión de información registral."

### Comentarios

La Norma ISO 9001:2015 establece como requisito la realización de auditorías internas a intervalos planificados. La auditoría es una herramienta básica de verificación del sistema de gestión de la calidad de VERTA orientado a la mejora continua.

### Objetivos

Se lleva a cabo con dos objetivos fundamentales: proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad y con los requisitos de la propia Norma, y por otro lado, garantizar que se implementa y mantiene eficazmente.

Para ello VERTA programará y planificará las auditorías incluyendo la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes. El programa tomará en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.

### Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

A fin de garantizar el cumplimiento del Código Ético, existe un Comité de Ética compuesto por:

- Un Consejero
- Un Director o Responsable de Área, de cada sede
- Un miembro del personal, de cada sede

#### Objetivos

Los objetivos del Comité de Ética son:

- Garantizar el cumplimiento de Código Ético y su difusión interna entre todo el personal.
- La recepción de todo tipo de escritos, relacionados con la aplicación del Código y su remisión, en su caso, al órgano o Departamento de la compañía al que deba corresponderle su tramitación y resolución.
- El control y supervisión de la tramitación de los expedientes y de su resolución.



**GRUPO DE INTERÉS - CLIENTES**

- La interpretación de las dudas que plantee la aplicación del Código.
- La propuesta al Consejo de Administración previo informe del Comité de Auditoría y Control, de cuantas aclaraciones y normas de desarrollo requiera la aplicación del Código y, al menos, un informe anual en el que se analice su aplicación.
- La supervisión del Canal de Denuncias y del cumplimiento de su procedimiento.

Asimismo, en el ejercicio de sus funciones, el Comité de Ética garantizará:

- a.** La confidencialidad de todos los datos y antecedentes manejados y de las actuaciones llevadas a cabo, salvo que por ley o requerimiento judicial proceda la remisión de información.
- b.** El análisis exhaustivo de cualquier dato, información o documento en base a los cuales se promueva su actuación.
- c.** La instrucción de un procedimiento adecuado a las circunstancias del caso, en el que se actuará siempre con independencia y pleno respeto del derecho

de audiencia y de la presunción de inocencia de cualquier persona afectada.

- d.** La indemnidad de cualquier denunciante como consecuencia de la presentación de instancias o denuncias de buena fe al Comité.

El Comité de Ética dispondrá de los medios necesarios para garantizar la aplicación de presente Código.

Las decisiones del Comité de Ética tendrán carácter vinculante para VERTA y sus miembros.





**GRUPO DE INTERÉS - EMPLEADOS**

*Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados*

En relación a nuestros empleados, además de existir una relación contractual, de dependencia e influencia directa y decisiva en el cumplimiento de las estrategias, objetivos, posicionamiento, resultados, imagen y valores de la compañía, existe una responsabilidad y compromiso firme en relación a su participación y desarrollo personal.

**Implantación Modelo de Gestión del Conocimiento y Plan de Desarrollo Personal**

*Indicadores Relacionados*

- Acciones formativas
- Inversión en formación
- Acciones de Desarrollo Personal

**Observaciones Genéricas**

Apostamos por la estabilidad, la formación y el desarrollo personal de nuestros profesionales, manteniendo una política de contratación estable,

fundamental para mantener el talento y asegurar la calidad de nuestra gestión, servicios y resultados. La transparencia, la disciplina, el inconformismo y el rigor son parte del ADN de esta compañía que apuesta en su día a día por la formación continua como aspecto importante para continuar evolucionando. Somos una organización horizontal en la que por encima de todo respetamos, valoramos e incentivamos a las personas que la integran.

**Comentarios**

Defendemos un modelo basado en la formación y promoción interna, invirtiendo permanentemente en dotar a nuestro equipo, desde la incorporación, de los recursos necesarios que les permitan alcanzar un perfil profesional actualizado y global propio de las competencias y habilidades cuya adquisición se pretende alcanzar con la formación e itinerario diseñado al efecto, que les garantice el desarrollo de su carrera profesional dentro o fuera de la empresa y que, en definitiva, mejore sus expectativas de futuro. En este sentido, en cumplimiento de la iniciativa estratégica aprobada en agosto de 2016, el plan de formación o itinerario favorecerá, por otro lado, el

GRUPO DE INTERÉS - EMPLEADOS

diseño de un plan de carrera, paralelo y progresivo, que favorezca la adquisición y convalidación actualizada de competencias, tanto personales como profesionales, y el acceso a la promoción profesional.

Objetivos

Diferenciar nuestros servicios por nuestro equipo, su calidad y confiabilidad, desarrollar profesionales con talento, desarrollar la cultura basada en valores, reconocimiento e igualdad.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

La capacitación del capital humano se constituye como una de las acciones que permiten generar y atraer talento a nuestra organización y entorno a ella, a este respecto, se encuentran en desarrollo una serie de Iniciativas, acciones y proyectos relacionadas con las personas y su formación.

Plan de Formación y Desarrollo - Política

Indicadores Relacionados

- Acciones formativas
- Inversión en formación
- Acciones de Desarrollo Personal

Observaciones Genéricas

Las personas son y construyen nuestro proyecto cada día y sólo con su compromiso y complicidad conseguiremos no sólo mantener la calidad, sino superar las expectativas de nuestros clientes.

Apostamos por la estabilidad, la formación y el desarrollo personal de nuestros profesionales, manteniendo una política de contratación estable, fundamental para mantener el talento y asegurar la calidad de nuestra gestión, servicios y resultados.

Comentarios

La capacitación del capital humano se constituye como una de las acciones que permiten generar y atraer talento a nuestra organización y entorno a ella, a este respecto, se encuentran en desarrollo una serie de Iniciativas, acciones y proyectos relacionadas con las personas y su formación.

Objetivos

Los Objetivos Estratégicos relacionados con la Formación y las personas son: Diferenciar nuestros servicios por nuestro equipo, su calidad y confiabilidad, fortalecer la estrategia y liderazgo compartido, desarrollar profesionales con talento, crear un modelo propio de gestión del conocimiento y desarrollar la cultura basada en valores, reconocimiento e igualdad.

Buen ambiente laboral

VERTA dispone de un Código Ético en el cual se sientan las bases respecto a El Código de Conducta y

Relaciones Responsables. Se trata de un compromiso ético que incluye principios y estándares básicos para el desarrollo adecuado de las relaciones entre VERTA y sus principales grupos de interés, allí donde desarrolle sus actividades de negocio.

Código Ético Comercial - Política

Indicadores Relacionados

- Nivel de satisfacción de las personas con los valores de la Organización
- Valoración de la cultura de la organización
- Acciones de difusión de la cultura de VERTA

Observaciones Genéricas

En VERTA buscamos alianzas duraderas, basadas en el respeto mutuo, la tolerancia y la diversidad y en la convicción de contribuir de forma sostenible y sólida a los proyectos a los que servimos.

Comentarios

Somos conocedores del valor de que personas y,

GRUPO DE INTERÉS - EMPLEADOS

especialmente, las buenas personas, aportan a la entidad, sus éxitos y su crecimiento sostenible. VERTA considera a las personas como factor clave empresarial, defiende y promueve el cumplimiento de los derechos humanos y laborales y se compromete a la aplicación de la normativa y buenas prácticas correspondientes, en materia de condiciones de empleo, salud y seguridad en el puesto de trabajo.

Los miembros de VERTA deberán desempeñar sus actividades y acciones aplicando y respetando el código de conducta interno de VERTA.

Objetivos

Todos los miembros están obligados a actuar, en sus relaciones laborales con otros miembros, conforme a criterios de respeto, dignidad y justicia, teniendo en cuenta la diferente sensibilidad cultural de cada persona y no permitiendo ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo, ni discriminaciones por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, género o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad, con especial consideración hacia la atención y la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías.

Identificación del empleado con la entidad

En VERTA hemos asumido el compromiso firme de respetar en todas nuestras acciones los principios básicos de la empresa, y de la sociedad en la que estamos integrados.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

El compromiso con nuestros distintos grupos de interés, se concreta en la Visión y la Misión de VERTA y en los objetivos estratégicos de la compañía, que deberán alinearse en torno a los valores corporativos compartidos y que se concretan o materializan en nuestros Principios Éticos: confianza, rigor, transparencia, compromiso, esfuerzo, pasión e innovación, son principios incuestionables que exigimos en el desarrollo de nuestra actividad y desempeño personal, a toda la organización.

Objetivos

Nuestros valores representan un compromiso y un derecho irrenunciable para toda la organización, y aportan un marco de actuación ético definido por los estándares concretos de comportamiento que esperamos y pedimos a nuestros accionistas, profesionales y directivos.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

VERTA considera a las personas como factor clave empresarial, defiende y promueve el cumplimiento de los derechos humanos y laborales y se compromete a la aplicación de la normativa y buenas prácticas correspondientes, en materia de condiciones de empleo, salud y seguridad en el puesto de trabajo.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Indicadores Relacionados

- Acciones formativas y de difusión

Observaciones Genéricas

Todos los miembros son responsables de cumplir rigurosamente las normas de salud y seguridad en el trabajo, y de velar por su propia seguridad y por la de las personas afectadas por sus actividades.

Comentarios

Cumplimos la política de seguridad y salud en el trabajo, a través del reconocimiento médico periódico y la realización de cursos de prevención de riesgos laborales, con el objetivo de evitar accidentes laborales y mejorar la salud de nuestros empleados en el trabajo.

Objetivos

Buena gestión y control de la política de seguridad y salud laboral.





**GRUPO DE INTERÉS -  
PROVEEDORES**

*Crear relaciones estables con los  
proveedores*

VERTA busca en sus proveedores complicidad para alcanzar los objetivos comunes, al servicio de la calidad, el crecimiento sostenible y la mejora de nuestro respectivo posicionamiento en el mercado.

**Código Ético - Política**

*Indicadores Relacionados*

- Incidencias Proveedores

**Observaciones Genéricas**

Es muy importante para nosotros mantener unas relaciones con los proveedores sólidas y duraderas basadas en la confianza y transparencia.

**Comentarios**

VERTA busca en sus proveedores complicidad para

alcanzar los objetivos comunes, al servicio de la calidad, el crecimiento sostenible y la mejora de nuestro respectivo posicionamiento en el mercado.

**Objetivos**

Los miembros de VERTA se relacionarán con sus proveedores de bienes y servicios de forma lícita, ética y respetuosa. La selección de los proveedores se regirá por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la empresa en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables.

Los miembros de VERTA no solicitarán a los proveedores ni aceptarán información relativa a las condiciones fijadas a otras compañías que compiten con VERTA. Los proveedores de productos y/o servicios están obligados a cumplir el presente Código, en lo que les resulte aplicable, a cuyo fin se les comunicará formalmente en el inicio de sus relaciones comerciales y deberán respetar inclusive una vez finalizados sus servicios si se diera el caso.





GRUPO DE INTERÉS - PROVEEDORES

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión VERTA a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

En VERTA apoyamos los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción, asimismo, desarrollamos esos principios dentro de nuestra esfera de influencia, comprometiéndonos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Comentarios

Comunicación a nuestros proveedores a través de email marketing y por medio de nuestra web, de nuestra adhesión al Pacto Mundial y al cumplimiento de los 10 Principios de las Naciones Unidas, con el objetivo de incentivar su adhesión.

Objetivos

Invitar a nuestros proveedores a compartir con nosotros el orgullo estar adheridos al Global Compact.

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Buscamos proveedores éticos y responsables alineados con nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial.

Código Ético Comercial - Política

Observaciones Genéricas

En VERTA buscamos alianzas duraderas, basadas en el respeto mutuo, la tolerancia y la diversidad y en la convicción de contribuir de forma sostenible y sólida a los proyectos a los que servimos.

Comentarios

La selección de los proveedores se regirá por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la empresa en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables.

Objetivos

VERTA busca en sus proveedores complicitad para alcanzar los objetivos comunes, al servicio de la calidad, el crecimiento sostenible y la mejora de nuestro respectivo posicionamiento en el mercado.



**GRUPO DE INTERÉS - SOCIOS**

*Satisfacción de expectativas*

En VERTA valoramos las necesidades y expectativas de los accionistas y demandamos su complicidad y apoyo.

**Código Ético Comercial - Política**

**Observaciones Genéricas**

En VERTA buscamos alianzas duraderas, basadas en el respeto mutuo, la tolerancia y la diversidad y en la convicción de contribuir de forma sostenible y sólida a los proyectos a los que servimos.

**Comentarios**

Mantener informados a nuestros socios sobre los compromisos y principios de nuestra entidad. VERTA extiende a sus socios de negocio la obligación de cumplir lo expuesto en el Código Ético.

**Objetivos**

Desarrollamos nuestra actividad de conformidad con el interés social, entendido como la viabilidad y la maximización del valor de la empresa a largo plazo en interés común de todos los accionistas, respetando la misión, visión y valores corporativos y, especialmente, respetando la política en materia de ética, compromiso y responsabilidad social. La Ética de la compañía requiere que los accionistas se constituyan en garantes del cumplimiento de las obligaciones de administradores y directivos.





**GRUPO DE INTERÉS - ADMINISTRACIÓN**

*Contratos transparentes con la administración pública*

En VERTA confiamos en la administración y, por tanto, cumplimos y exigimos por parte de las Administraciones y funcionarios, el estricto cumplimiento del marco normativo y competencial, y la óptima gestión de los recursos públicos.

**Código Ético / Conducta - Política**

**Comentarios**

Confiamos en la administración y, por tanto, cumplimos y exigimos por parte de las Administraciones y funcionarios, el estricto cumplimiento del marco normativo y competencial, y la óptima gestión de los recursos públicos. VERTA y sus integrantes se relacionarán con las autoridades e instituciones públicas, en aquellos territorios en los que desarrolla sus actividades, de forma lícita, ética, respetuosa y alineada con las disposiciones internacionales

para la prevención de la corrupción y el soborno. Aquellos miembros que tengan relación con representantes de las administraciones públicas deberán estar específicamente autorizados por la compañía. El personal que tenga relaciones con las administraciones públicas deberá documentar las decisiones tomadas y acreditar el cumplimiento de las normas internas y externas aplicables, con el objetivo de facilitar que Los miembros evitarán obtener ventajas indebidas en materia fiscal para VERTA y se asegurarán de que la información declarada en esta materia a las autoridades es veraz y refleja fielmente la realidad de la compañía.

**Objetivos**

Respetar y velar por los principios y valores que sustentan nuestro Código Ético.





**GRUPO DE INTERÉS - COMUNIDAD**

*Alianzas entre asociaciones y empresas*

En VERTA nos importa nuestra gente y nos preocupa la sociedad de la que formamos parte, y lo demostramos responsabilizándonos, colaborando activamente, promoviendo oportunidades, reivindicando derechos e igualdades y ejerciendo, en todo momento, una ciudadanía responsable.

**Código Ético Comercial - Política**

*Indicadores Relacionados*

- Iniciativas en Compromiso Social
- Inversión social

**Observaciones Genéricas**

En VERTA buscamos alianzas duraderas, basadas en el respeto mutuo, la tolerancia y la diversidad y en la convicción de contribuir de forma sostenible y sólida a los proyectos a los que servimos.

**Comentarios**

Nuestro compromiso con la sociedad y con nuestro entorno más próximo se materializa en las distintas iniciativas que lideramos con el objeto de mejorar la empleabilidad y expectativas de nuestra región, comprometiéndonos especialmente con los jóvenes y la comunidad educativa, universitaria y no universitaria, favoreciendo el crecimiento de empleo de calidad mediante la prestación de servicios en y desde Canarias.

**Objetivos**

Seguir manteniendo fuertes vínculos con la comunidad educativa y universitaria.





**GRUPO DE INTERÉS - MEDIO AMBIENTE**

*Estudio del impacto ambiental de la entidad*

Nos preocupa el impacto que podamos generar en el medio ambiente en el desempeño de nuestras funciones.

**Política de Reciclaje – Política**

**Observaciones Genéricas**

Nos preocupa en impacto que nuestra empresa pueda generar en el medio ambiente en el desempeño de sus funciones, y aunque no somos una empresa con un alto impacto medioambiental, aspiramos minimizar los residuos generados, el consumo energético y promover políticas de reciclaje.

**Comentarios**

Para minimizar el impacto que nuestra empresa puede causar, fomentamos el reciclaje de papel y

plástico dentro de nuestra organización e intentamos fomentar este ámbito para que nuestros empleados sigan realizando estas prácticas de reciclaje en su ámbito fuera de nuestra organización.

**Objetivos**

Concienciar a nuestro personal de la importancia de realizar acciones de reciclaje de papel y plástico.

**Política de Reducción de Consumo – Política**

**Comentarios**

Nuestro desafío consiste en minimizar el consumo energético, tanto de agua como electricidad y la reducción en el consumo de papel.

**Objetivos**

Concienciar a nuestro personal de la importancia no desperdiciar recursos.





GRUPO DE INTERÉS - MEDIO AMBIENTE

Optimizar el uso de papel en la entidad

VERTA se compromete a minimizar el impacto medioambiental a lo largo de todo el ciclo de vida de sus servicios y/o productos hasta su disposición final, desarrollando e implementando medidas de reducción y compensación de dicho impacto.

Política de Reducción de Consumo - Política

Comentarios

Minimización del consumo de papel.

Objetivos

Concienciar a nuestro personal de la importancia no desperdiciar recursos.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Comentarios

Hemos incorporado políticas de reciclaje, entre las que se encuentra: reducir el volumen de papel utilizado fomentando la digitalización de documentación, utilización de papel reciclado y la clasificación de residuos para su posterior tratamiento.

Objetivos

Crear una mayor conciencia medioambiental desde el seno de nuestra organización.

Relación entre el papel comprado con el papel gestionado como residuo - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Aunque se promueve en nuestra organización la sustitución de documentación física por la digital, en el desempeño de nuestra actividad es necesario

manejar documentación física en papel. Debido a la confidencialidad de los datos documentados, tras su utilización es necesario destruir la documentación y los residuos generados son depositados para su reciclaje.

Comentarios

Asignar un encargado de supervisar el correcto cumplimiento de nuestra política de reciclaje por parte del personal de limpieza.

Objetivos

Reducir el impacto medioambiental que nuestra organización pueda ocasionar.

Indicadores Relacionados

• Buenas prácticas de consumo de energía entre los empleados: N° de jornadas de formación e información a los empleados.

• Mantenimiento adecuado de las instalaciones: N° operaciones anuales de mantenimiento y revisión realizadas en cada una de las instalaciones energéticas de las oficinas.

• Papelería, plásticos y consumibles: Consumo de papel (Kg) por empleado al año, Consumo de tóner por empleado al año, existencia de contenedores de reciclaje próximos a la oficina.



VERTA TRUST, S.A.  
C/Puerta Canseco, 9  
38003 Santa Cruz de Tenerife  
Canary Islands / Spain