RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA VEIASA 2016

Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

2

PRESENTACIÓN

- Carta de presentación
- Hitos

5

CONOCE VEIASA

- Líneas de negocio
- Presencia
- Misión, Visión y valores
- Distribución del equipo humano y organigrama
- VEIASA en cifras

13

NUESTROS PROFESIONALES

- Código ético y de conducta
- Plan de igualdad de género
- Plan familia
- Compromiso con la conciliación familiar y laboral
- Reconocimientos a profesionales
- Prevención de riesgos laborales
- Compromiso con la formación
- Comunicación interna

26

USUARIOS Y PROVEEDORES

- Descienden las tarifas ITV
- Compromiso con la Seguridad Vial
- Gestión de quejas y reclamaciones
- Proyecto Empático
- Proveedores

34

INNOVACIÓN

- La Innovación en VEIASA
- App ITV de VEIASA
- Proyecto de envío de encuesta a clientes vía SMS
- VEINNOVA
- Certificación UNE 166002 de Innovación
- Verificación de taxímetros por GPS
- Asistencia a la Master Class sobre vigilancia tecnológica.
- Premio Nacimiento a la Innovación
- V Premio Laboratorio de Ideas

43

ACCIONES SOCIALES

- Campaña #Reacciona
- Colaboraciones con Fundación ADECCO
- Talleres formativos con ASEDOWN
- Concurso de dibujos para hijos/as de trabajadores
- Colaboraciones con Médicos sin Fronteras y Cáritas
- Global Compact de la Naciones Unidas

50

MEDIO AMBIENTE

- Gestión responsable de los Recursos Ambientales
- Objetivos específicos de medio ambiente
- Plan de eficiencia y ahorro energético
- Gestión de residuos y reciclajes
- Gestión de combustibles
- Gestión de consumos
- Triple certificación en medioambiente, Innovación y PRL

61

ANEXOS

- Indicadores del Global Reporting Initiative

CARTA DE PRESENTACIÓN

Les presentamos los resultados de un ejercicio muy positivo para VEIASA, en el que seguimos muy comprometidos con el desarrollo sostenible de sociedad y el cambio global en el que nos encontramos.

Estamos inmersos en una transformación tecnológica sin precedentes que está desembocando en grandes cambios en la conducta de nuestros grupos de interés, que nos obliga a que cambiemos constantemente, por lo que, en consecuencia, estamos continuamente implantando cambios tecnológicos. En este aspecto, las personas se comunican constantemente por vías telemáticas, lo que ha llevado que VEIASA ofrezca esa facilidad a sus proveedores, usuarios, trabajadores, con el fin de mejorar la prestación del servicio y dotar de más comodidad y precisión al mismo. Destacamos la App de ITV que ya está funcionando, al igual que, los avances tecnológicos se van incorporando en los procesos de inspección, como la verificación de taxímetros por GPS, que está teniendo unos resultados excelentes. El Proyecto Empático que se inició en 2012 ha puesto en marcha numerosas actuaciones dirigidas a incrementar la satisfacción de los clientes, mejorando su experiencia en ITV y eliminando ineficiencias en el servicio, llevándolo a cabo, con medidas como, la implantación de mejoras técnicas o la implementación de avances tecnológicos. Después de cuatro años, el balance del Proyecto es totalmente positivo, al haber alcanzado todos sus objetivos.

Es en este escenario de cambios, las preocupaciones medioambientales siguen plasmándose en todos nuestros proyectos y actuaciones, fruto de nuestro firme compromiso con ellas. Este es el segundo ejercicio que realizamos una Evaluación de Aspectos Ambientales en VEIASA centro por centro de forma independiente, cuyo resultado nos da la base del sistema de gestión de ambiental a partir del cual, se establecen objetivos de mejora, se conoce el desempeño ambiental de la organización, se detectan operaciones y registros incorrectos, sirve para que cada trabajador conozca la repercusión ambiental del centro concreto donde trabaja, etc. Además de estos objetivos internos, VEIASA está comprometida en el desarrollo de sus actividades de negocio respetando el medio ambiente, impulsando medidas que contribuyan a gestionar y minimizar el impacto ambiental, medidas dirigidas a reducir la emisión de gases, gestionar los residuos generados, minimizar el consumo de recursos naturales, etc, pero además aprovecha sus instalaciones para concienciar a sus clientes de distintas medidas como el reciclaje. Pero además las propias inspecciones contribuyen a minimizar el impacto, como, por ejemplo, las de vehículos que controlan las emisiones de gases y como las verificaciones de los GPS de las embarcaciones andaluzas que colaboran en la lucha por conseguir una pesca sostenible.

En VEIASA, no solo nos preocupa las medidas y proyectos que tenemos que hacer, sino también como hacerlos, de ahí nuestra cultura corporativa fuerte, y nuestros sólidos valores estratégicos que fomentan la unidad, la integridad, la transparencia e imparcialidad. Fruto de esta cultura, hemos publicado en el mes de diciembre de 2016 el Código Ético y de Conducta de VEIASA, con la finalidad de trasladar los valores de seguridad, honestidad, eficiencia y servicio público a todos nuestros grupos de interés. Con este Código se pretende mantener un comportamiento profesional, ético y responsable por parte de todos nuestros trabajadores y con ello asegurar la calidad de los servicios, la fidelidad de los clientes, la honestidad, la imparcialidad y la independencia, cuidando con ello la elevada reputación de VEIASA en Andalucía.

En definitiva, nuestra principal meta es la de conseguir la excelencia de nuestro servicio, a través de la innovación, la sostenibilidad y la profesionalidad de un gran equipo y en este empeño se encuentran todas y cada una de las personas que forman nuestra empresa, a las que no puedo sino agradecer su dedicación, trabajo, exigencia y talento.

HITOS

Profesionales

Francisco Javier Castro Baco, nuevo Secretario General de Innovación de la Junta de Andalucía

El anterior Director General de VEIASA continua al frente de la empresa como presidente del Consejo de Administración. El Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía nombró a Francisco Javier Castro Baco como nuevo Secretario General de Innovación, Industria y Energía de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.

Luis Ángel Gutiérrez Pando, nuevo Director General de VEIASA

El Consejo de Administración de VEIASA nombró a Luis Ángel Gutiérrez Pando, Director General de la empresa.

Publicado el nuevo Código Ético y de Conducta de VEIASA

Este ejercicio se ha publicado una nueva versión del Código Ético y de Conducta de VEIASA que, entre otras novedades, incorpora un espacio en el apartado de clientes sobre política de no aceptación y entrega de regalos.

Auditoría de igualdad de género

Se emite informe favorable de auditoria de igualdad de género en el que se concluye, con una serie de recomendaciones, para seguir avanzando en una plena igualdad de género.

#EmpleoParaTodas

Con el lema "No le pongas género, ponle talento", VEIASA se unió a la campaña de concienciación social y empresarial promovida por Fundación ADECCO en la que se persigue la igualdad de oportunidades en el acceso al mercado laboral.

Plan Familia

16 familias de trabajadores hacen uso de las ayudas del Plan Familia, que apuesta por la eliminación de barreras, la normalización y la integración de personas con algún tipo de discapacidad.

Servicio de envío de SMS para trabajadores de VEIASA

El personal puede recibir en su móvil de una forma rápida y directa mensajes con información notificaciones corporativas de interés.

Plan Reset

Formación en línea de inspección para personal inspector que pretende conseguir la agilidad en la transferencia de conocimientos y la practicidad de los mismos para unificar criterios entre todos los inspectores de las diferentes ITV.

Innovación

La AEC galardona a VEIASA en la Cumbre Cultura de la Innovación 2016

La Asociación Española de la Calidad (AEC) entregó en marzo de 2016 un reconocimiento por los resultados obtenidos en el Primer Estudio sobre Cultura de la Innovación, del que se desprende que el cociente de innovación de VEIASA se encuentra por encima de la media de las empresas españolas.

La App ITV de VEIASA ya está disponible para iOS y Android

La aplicación móvil de VEIASA (App ITV) ya está disponible para todos los dispositivos móviles. El usuario encontrará en ella información útil y de interés sobre la inspección técnica de vehículos en Andalucía, así como relativa al suyo propio, permite acceder a la web de citas para solicitar cita previa, comprobar tarifas, localizar estaciones, consultar normativa y obtener información sobre el proceso de inspección, entre otras muchas utilidades.

Nace Veinnova, espacio dedicado a la Innovación en Veinet

Veinnova concentra en un mismo entorno claramente visible toda la información sobre los proyectos de VEIASA y fomentar el intercambio de ideas y opiniones en torno a la investigación, la innovación y el desarrollo.

Verificación de taxímetros por GPS: un sistema fiable, cómodo y preciso

Es un novedoso método, que aporta más fiabilidad, comodidad y precisión en la prestación del servicio. Además de las ventajas que el sistema ofrece al conseguir una rebaja sustancial de los periodos de campaña de verificación por las mejoras operativas que proporciona.

HITOS

Actividades

VEIASA amplía su acreditación en el área de temperatura y cinemómetros

La Comisión de Acreditación de ENAC comunicó a VEIASA su decisión de mantener y ampliar los alcances de acreditación tanto en ensayo (incluyendo cinemómetros) como en calibración (incorporando el área de temperatura y humedad), convirtiéndose en la primera empresa española que lo consigue.

Comienzan las inspecciones de vehículos industriales en carretera

En octubre de 2016 se comienzan a realizar inspecciones técnicas de vehículos industriales en carretera, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el Real Decreto 957/2002, de 13 de septiembre, por el que se regulan las citadas inspecciones de este tipo de los vehículos que circulan en territorio español.

Usuarios

Arranca un plan para el fomento del pago con tarjeta en ITV

El pago con tarjeta aporta la reducción del manejo de efectivo que evita robos y atracos en las estaciones, ayuda a minimizar los descuadres de caja y supone un ahorro de tiempo al trabajador. Desde el punto de vista del cliente, el pago con tarjeta es cómodo, ágil, sencillo y seguro.

Balance positivo del Proyecto Empático tras cuatro años de actuaciones

La Unidad de Innovación ha dado por finalizado el Proyecto Empático, compuesto por 20 subproyectos, iniciado en el año 2012, con numerosas actuaciones dirigidas a incrementar la satisfacción de los clientes, mejorando su experiencia en ITV y eliminando ineficiencias en el servicio.

Social

Campaña #Reacciona

Bajo el lema "Una persona con discapacidad, es mucho más que su discapacidad" se colaboró con Fundación ADECCO en una campaña con 4 spots en lucha contra la sobreprotección, el bullying, el acoso y la discriminación que sufren las personas con discapacidad.

Medio Ambiente

VEIASA verifica los GPS de las embarcaciones pesqueras andaluzas

El Área de Metrología de VEIASA verificará y calibrará los sistemas GPS de localización y seguimiento de las embarcaciones pesqueras andaluzas. El principal objetivo de estos equipos de localización es reforzar los sistemas de control y observancia de la Unión Europea con el fin de garantizar la operatividad de los medios de control pesquero, incluyendo actuaciones como la lucha contra la pesca ilegal y el desarrollo de planes específicos de control, que contribuirá a conseguir una pesca sostenible.

VEIASA realiza una Auditoría Energética en todos sus centros

Esta auditoría recoge el consumo energético en el último año, un inventario detallado de todos los equipos que consumen energía, el balance energético de cada estación y una batería de propuestas de mejora en eficiencia energética que servirán como documento base para la implantación futura de la norma UNE-EN-ISO 50001 de Sistemas de Gestión de la Energía.

Triple certificación en medio ambiente, innovación y PRL

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha renovado a VEIASA la triple certificación de sus sistemas de Prevención de Riesgos Laborales (Norma OHSAS 18001), Medio Ambiente (Norma UNE-EN ISO 14001) e Innovación (Norma UNE 166002).

CONOCE VEIASA

- Líneas de negocio
- Presencia
- Misión, Visión y valores
- Distribución del equipo humano y organigrama
- VEIASA en cifras

LINEAS DE NEGOCIO

Sus actividades

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

Principales áreas de actividad:

Inspección Técnica de Vehículos (ITV)

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

Las ITV andaluzas realizaron **4.390.003** inspecciones en 2016: Esto significa que en 2016 hubo **232.300** inspecciones más que en 2015, cuando se realizaron 4.157.703 inspecciones.

Inspecciones periódicas:

Son inspecciones reglamentarias. El objeto es comprobar que el vehículo reúne las condiciones mínimas de seguridad y medioambientales para circular por las vías públicas.

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

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

Inspecciones no periódicas:

Son las inspecciones que se realizan a los vehículos con carácter extraordinario, a petición del titular del mismo o para cumplimentar un determinado requerimiento legal.

- Reformas en Vehículos
- Expedición de tarjetas ITV
- Previas a la matriculación
- Previas al cambio de destino
- A requerimiento de la Autoridad
- Por transferencia de propiedad
- Voluntarias

LINEAS DE NEGOCIO

Control Metrológico

Por Control Metrológico conocemos al conjunto de actuaciones administrativas y técnicas, que se llevan a cabo para asegurar que los instrumentos, aparatos y equipos de medida realizan su función de manera adecuada y siguiendo los requisitos marcados por la legislación vigente. Todo ello proporciona además confianza e información, así como la salvaguarda de los derechos de los consumidores y protección de la seguridad y salud de las personas y del medioambiente

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

Los radares que controlan la velocidad de los vehículos en Andalucía son ensayados y verificados en VEIASA, ampliando en 2016 su acreditación en el área de temperatura y cinemómetro.

VEIASA persigue la acreditación de ensayos de cinemómetros del país, convirtiéndose en el primer laboratorio de España que lo consigue.

PRESENCIA VEIASA

El ámbito de actuación de VEIASA se centra en la Comunidad Autónoma Andalucía.

Estaciones fijas

La apuesta de VEIASA en este aspecto, consiste en aumentar la capacidad de las estaciones de ITV y reducir los tiempos de espera de la ciudadanía, facilitando el acceso al servicio ITV a los andaluces y andaluzas con el objetivo de que no se tengan que desplazar más de 15 Km desde su lugar de origen para realizar las revisiones. Actualmente Andalucía cuenta con una Red de 69 estaciones ITV fijas. Se continua apostando por el aumento de más estaciones y por la creación de puestos de trabajos directos, basando ese crecimiento en criterios de eficacia y eficiencia, tanto de previsión de demanda como de desplazamientos, encontrándose en 2016 varios proyectos en ejecución de nuevas estaciones, así como otros tantos de reformas de instalaciones con el objetivo de conseguir estaciones más grandes y con más servicios.

Estaciones fijas: Huelva 6; Sevilla 11; Cádiz 7; Málaga 9; Córdoba 10; Jaen 8; Granada 9; Almería 9.

Estaciones móviles

VEIASA cuenta con 13 unidades móviles (5 para la inspección y control de vehículos agrícolas y 8 para ciclomotores), totalmente equipadas y altamente cualificadas, que se mueven por toda la geografía andaluza para garantizar la seguridad vial y el respeto al medio ambiente, todo ello con el objetivo de acercar el servicio al ciudadano y poder llevar a cabo la labor de inspección técnica de vehículos agrícolas y de ciclomotores en aquellas localidades que se encuentran lejos de las estaciones fijas.

A estas actuaciones hay que sumar las continuas obras de ampliación, reforma y mejora.

Inspecciones técnicas en carreteras

En 2015 se han iniciado inspecciones técnicas selectivas en carretera para controlar el adecuado mantenimiento de los vehículos en circulación. Según la Directiva 2014/47/UE del Parlamento Europeo y del Consejo se considera que, a efectos de seguridad vial y protección del medio ambiente, la inspección técnica periódica de los vehículos industriales no es suficiente, por lo que es necesario realizar estas inspecciones técnicas selectivas. Para ello La Dirección General de Tráfico (DGT) ha encomendado a la Unión Temporal de Empresas (UTE) formada por Veiasa y las entidades Supervisión y Control y Applus, la realización de estas inspecciones.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

VEIASA tiene como lema la calidad y la plena satisfacción de sus clientes. Excediendo el umbral de la inspección, siendo partícipe de las metas de la sociedad, comprometiéndose con aspectos sociales, económicos, ambientales y éticos que redunden en una sociedad más justa y un entorno ambiental más saludable.

Visión

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

Valores

Todo ello, asentado en una cultura corporativa fuerte y sólidos valores estratégicos que fomenten la unidad, la integridad, la transparencia e imparcialidad, basada en el mérito, orientada a los resultados y con una permanente vocación de servicio. Características todas ellas integradas en todo el personal de VEISA.

Para integrar todos estos principios, la Dirección impulsa el Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales, Innovación y Seguridad de la Información con el compromiso de cumplir y hacer cumplir sus requisitos y objetivos. Del mismo modo, la Dirección promueve entre todo su personal, el conocimiento de la documentación del Sistema de Gestión Integrado con su implicación e importancia; dotando a las diferentes Unidades de actividad de los recursos materiales, técnicos y humanos adecuados para su cumplimiento.

DISTRIBUCIÓN DEL EQUIPO HUMANO Y ORGANIGRAMA

VEIASA tiene como uno de los pilares de su trayectoria el talento de sus profesionales, por lo que la Dirección de Recursos Humanos tiene como prioridad atraer al talento externo y comprometer al talento interno. Esta política se complementa con la estrecha relación con los centros de formación de Andalucía, de cara a mantener el flujo de jóvenes que realizan prácticas en la empresa y constituyen la base de la cantera para la cobertura de necesidades coyunturales y el relevo de profesionales de continuidad.

Por categoría

	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
DIRECTOR GENERAL	1	1	0
COORDINADOR DE EXPANSIÓN	1	1	0
DIRECTOR	2	2	0
TECNICO NIVEL A	139	117	22
TECNICO NIVEL B	75	55	20
TECNICO EN FORMACION NIVEL A	18	7	11
TECNICO EN FORMACION NIVEL B	1	0	1
INSP-VERIF-ADM NIVEL A	454	387	67
INSP-VERIF-ADM NIVEL B	554	431	123
INSP-VERIF-ADM NIVEL C	96	82	14
INSP-VERIF-ADM NIVEL D	7	7	0
INSP-VERIF-ADM NIVEL E	6	5	1
INSP-VERIF-ADM FORMACION	0	0	0
	1354	1095	259

Por tipo de contrato

	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
INDEFINIDOS	1337	1085	252
EVENTUALES	17	10	7

Por actividad

	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
SERVICIOS CENTRALES	125	69	56
ITV	1164	965	199
METROLOGIA	65	61	4

Por puestos

	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
DIRECTOR GENERAL	1	1	0
COORDINADOR DE EXPANSIÓN	1	1	0
DIRECTOR	2	2	0
COORDINADOR AREA DE INFRAESTRUCTURA	1	1	0
JEFE DE DIVISIÓN	2	2	0
JEFE DE AREA	8	8	0
COORDINADORES	8	3	5
TECNICO	214	165	49
ADMINISTRACION	292	103	189
OPERACIONAL	825	809	16

DISTRIBUCIÓN DEL EQUIPO HUMANO Y ORGANIGRAMA

VEIASA EN CIFRAS

	2015	2016
Ingresos totales	109.353.206,27 €	113.563.723,2 €
Importe total Gasto Explotación	83.005.970,36 €	90.544.173,33 €
Gasto personal	62.627.130,83 €	66.875.561,17 €
Total Donaciones	59.312,86 €	48.614,28 €
Resultado ejercicio	26.706.716,25 €	17.845.136,12 €

Un total de 3.498.636 vehículos fueron inspeccionados el año 2016, lo que supone un incremento del 4,68% con respecto al año 2015, cuando se revisaron 3.342.291 vehículos, es decir, 156.345 más. El grado de cumplimiento de los andaluces también aumentó en 2016, situándose en el 88%, dos puntos por encima del año 2015.

Es significativo el incremento de las inspecciones a vehículos agrícolas, puesto que se realizaron un 4,04% más que durante 2015. Por otra parte, también se registró un incremento en las inspecciones a ciclomotores, un 3% más que en 2015. Las 8 unidades móviles inspeccionaron 22.949 de estos ciclomotores.

Del total de vehículos inspeccionados el 24,54% de los vehículos inspeccionados no lograron superar la ITV a la primera. Al igual que en años anteriores, el apartado donde se detectaron más defectos graves fue el de alumbrado y señalización, con el 23,6%, seguido del de ejes, ruedas, neumáticos y suspensión, con un 20,7%; el de emisiones contaminantes, con un 15,0% y el de frenos, con un 13,6%.

Este fuerte incremento en el número de inspecciones se debe, fundamentalmente, al aumento del grado de cumplimiento de esta obligación por parte de los conductores y al progresivo envejecimiento del parque automovilístico, según pone de manifiesto el último informe de la Dirección General de Tráfico al respecto. Dicho documento revela que el 58% de los turismos andaluces tiene más de 10 años, frente al 57% a nivel nacional

NUESTROS PROFESIONALES

- Código ético y de conducta
- Plan de igualdad de género
- Plan familia
- Compromiso con la conciliación familiar y laboral
- Reconocimientos a profesionales
- Prevención de riesgos laborales
- Compromiso con la formación
- Comunicación interna

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

En el mes de diciembre de 2016 se publica una nueva versión del código ético y de conducta de VEIASA, con la finalidad de trasladar los valores de seguridad, honestidad, eficiencia y servicio público a todos los grupos de interés con los que se relaciona VEIASA.

La Dirección de Veiasa ha incorporado al Código Ético y de Conducta la política de aceptación y entrega de regalos de nuestra empresa, por la que, por regla general, ningún trabajador puede realizar o aceptar cualquier tipo de pago, regalo, obsequio, comisión o retribución de cualquier tercero con el que se tengan relaciones profesionales (clientes, proveedores, intermediarios, Administración pública...), ya sea persona jurídica o física.

Con este Código se pretende mantener un comportamiento profesional, ético y responsable en VEIASA por parte de todos sus trabajadores y con ello asegurar la calidad de los servicios, la fidelidad de los clientes, la honestidad, la imparcialidad y la independencia, cuidando con ello la elevada reputación de VEIASA en Andalucía.

El código ético y de conducta está disponible para todos los trabajadores de VEIASA y sus grupos de interés, y se ha hecho llegar un comunicado a todos sus proveedores y colaboradores para su conocimiento. Este código se estructura de la siguiente forma:

1. Cultura corporativa
2. Normas y conductas de actuación profesional
3. Normas de conducta que deben regir las relaciones entre profesionales de VEIASA
4. Nuestros proveedores y colaboradores, también comprometidos
5. Nuestros clientes
6. Disciplina laboral
7. Cumplimiento del Código Ético y de Conducta

Valores Corporativos

VALORES ESTRATÉGICOS

- Honradez
- Profesionalidad
- Austeridad
- Tolerancia y diálogo
- Involucración

VALORES ESENCIALES

- Respeto a la Legislación
- Responsabilidad
- Imparcialidad
- Integridad
- Lealtad
- Transparencia

VALORES PERSONALES Y PROFESIONALES

- Respeto
- Eficiencia
- Ética en la gestión
- Igualdad
- Calidad
- Participación
- Desarrollo personal y profesional

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Principios y valores que deben regir las relaciones de VEIASA con sus grupos de interés

- Facilitar el conocimiento y la aplicación de la cultura empresarial de VEIASA, firmemente asentada en el cumplimiento de los derechos humanos y sociales y en la efectiva integración en la compañía de todo el colectivo de empleados y empleadas, con respeto de su diversidad.
- Establecer el principio de debida diligencia para la prevención, detección y erradicación de conductas irregulares, cualquiera que sea su naturaleza, comprendiendo, entre otros, el análisis de los riesgos, la definición de responsabilidades, la formación de los empleados y, en su caso, de terceros relacionados directamente con la compañía, y la formalización de procedimientos, en especial para la notificación e inmediata eliminación de conductas irregulares.
- Fomentar el respeto recíproco y los valores humanos como la tolerancia, la cordialidad y la solidaridad, de forma que la actividad de la Empresa se desarrolle en un clima de cohesión, confianza y entusiasmo interno. Las personas que integran VEIASA son parte esencial de la misma y, en este sentido, el humanismo, entendido como atención preferente a las personas, debe estar presente en todas las actuaciones.
- Ofrecer a todas las personas, físicas y jurídicas, que mantengan de forma directa o indirecta cualquier relación laboral, económica, social y/o industrial con VEIASA, un trato justo y digno.
- Establecer un proyecto de Empresa basado en un modelo de gestión profesionalizado, estable y alejado de cualquier interés ajeno a la misma, de forma que quede garantizado el cumplimiento del servicio público que tenemos encomendado.
- Obtener una rentabilidad global que garantice un nivel de solvencia y competitividad adecuado.
- Alcanzar y consolidad una posición de liderazgo y referencia en nuestra zona de actuación.
- Mantener una presencia cercana y con espíritu de servicio al territorio de implantación.
- Fomentar y auspiciar en la propia Empresa y en su entorno aspectos como la adquisición de cualificaciones y la mejora de la seguridad y salud laboral.
- Perseguir la mejora continua de la calidad de los procesos, servicios y relaciones
- Mantener una actitud permanente de innovación y desarrollo que posibilite, mediante la tecnología adecuada, ser referentes en el servicio que prestamos.
- Respetar el medio ambiente en todas las actividades que se desarrollen, favoreciendo la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales.
- Impulsar un modelo de relaciones laborales en el ámbito de la propia Empresa basado en la equidad, respeto y dignidad de sus trabajadores, así como en el principio de igualdad de oportunidades. Asentar las relaciones laborales sobre el diálogo social a través de los representantes legales de los trabajadores, con absoluto respeto a la normativa legal de aplicación, convenios colectivos y acuerdos de Empresa.
- Practicar una cultura de motivación basada en la formación e información continuas, el desarrollo profesional y la adecuación a los puestos de trabajo.

PLAN DE IGUALDAD DE GÉNERO

En octubre de 2016 se realiza una auditoría externa sobre el Plan de Igualdad con el objetivo principal de conocer la evolución y el impacto originado en la plantilla y evaluar las dificultades o impedimentos encontrados en su implantación. También se tiene por objetivo el obtener la prórroga del Distintivo de Igualdad en la empresa que fue otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en el año 2014.

Mediante esta auditoría de género:

- ✓ Se han analizado las prácticas internas y los sistemas de apoyo vinculados a la transversalización de la perspectiva de género en la organización.
- ✓ Se ha visualizado en qué medida el personal ha asumido e implementado la transversalización de la perspectiva de género.
- ✓ Se ha realizado un seguimiento y evaluación del avance de la incorporación de la perspectiva de género a través de los diferentes planes de igualdad.
- ✓ Se han detectado las disparidades y problemas que puedan subsistir.
- ✓ Se han realizado recomendaciones para resolverlos y propuesto estrategias nuevas.
- ✓ Se han registrado las buenas prácticas orientadas a lograr la igualdad de género.

Se ha auditado, entre otra, la documentación utilizada por VEIASA para el III Plan de Igualdad, comprendiendo las siguientes materias de actuación:

- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Salud Laboral y Prevención de Riesgos Laborales
- ✓ Acción Social y Conciliación
- ✓ Acoso Sexual y Acoso por Razón de Sexo
- ✓ Estructura y Participación en la Toma de Decisiones
- ✓ Acceso a Bienes y Servicios y Suministro
- ✓ Comunicación Interna
- ✓ Comunicación Externa

En Diciembre de 2016 se emite informe favorable de auditoría de género en el que se concluye con una serie de recomendaciones para seguir avanzando en la obtención de una plena igualdad de género.

Evolución de la plantilla de mujeres

AÑO	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
2008	1.119	933	186
2009	1.103	913	190
2010	1.167	963	204
2011	1.237	1.022	215
2012	1.264	1.047	217
2013	1.272	1.123	224
2014	1.395	1.123	272
2015	1.399	1.128	271
2016	1.355	1.096	259

PLAN DE IGUALDAD DE GÉNERO

II Plan de Igualdad

Finalizado el año 2016, el II Plan de Igualdad que comenzara en octubre de 2014, se encuentra completado en más de un 83 % de su ejecución, de un total de 65 medidas que recoge el II Plan de Igualdad, se tienen 54 medidas implantadas, 7 en ejecución y 4 de ellas pendiente de comenzar, lo que supone un importante avance.

A finales de 2016 se trabaja en el III Plan de Igualdad en el que se recogen un total de 84 medidas en las que se incluyen las pendientes del II Plan de igualdad.

Medidas implantadas II Plan de Igualdad

VEIASA apoya el compromiso que existe en el tejido empresarial por el avance y progreso continuo en igualdad de oportunidades y el desarrollo de estrategias y políticas de diversidad, igualdad e integración.

Prevención del acoso laboral

En el mes de abril se participó en unas jornadas sobre prevención del acoso laboral organizadas por Affor Prevención psicosocial con motivo de la entrada en vigor de la reforma del Código Penal.

La responsable del Área de Personal explicó a los asistentes cómo funciona y en qué consiste el Protocolo de Prevención y Actuación en casos de Acoso de Veiasa y compartió la experiencia de VEIASA en la gestión y, sobre todo, la prevención de este tipo de casos que, en general, presentan una escasa incidencia.

El modelo de relaciones laborales de VEIASA está basado en la equidad, respeto y dignidad de sus trabajadores y está recogido en su Código de Conducta que todos los miembros de la organización se comprometen a llevar a cabo.

#EmpleoParaTodas

Con motivo del Día Internacional de la mujer, 8 de marzo, VEIASA se unió a la campaña de concienciación social y empresarial promovida por Fundación Adecco en la que se persigue la igualdad de oportunidades en el acceso al mercado laboral, es una campaña de comunicación que lleva por lema "No le pongas género, ponle talento" y persigue posicionar el compromiso de las empresas con la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

Con el apoyo a esta campaña VEIASA muestra su compromiso para eliminar los prejuicios que aún tienen muchas empresas a la hora de contratar a mujeres.

PLAN FAMILIA

Se han cumplido 11 años del Plan Familia para trabajadores de VEIASA que apuesta por la eliminación de barreras, la normalización y la integración socio laboral de las personas con algún tipo de discapacidad, tanto física como psíquica.

Desde sus inicios en el año 2005, se han acogido a este programa 22 trabajadores, de los cuales 16 están recibiendo apoyo para sus familiares durante 2016 (la distribución por sexos es de 9 hombres y 7 mujeres).

Distribución del Plan Familia

Provincias	Nº Personas
Cádiz	4
Granada	2
Sevilla	4
Málaga	4
Jaén	1
Córdoba	1
TOTAL	16

El éxito del Plan Familia y su ejecución durante tantos años de manera ininterrumpida motivaron la organización de un encuentro entre los trabajadores beneficiarios, la Fundación Adecco y los responsables de RRHH y personal, en el que además, se impartió el taller El cuidador de la persona con discapacidad por parte de los miembros de la Fundación Adecco. Tras él, los trabajadores pusieron en común sus experiencias y compartieron los resultados que el programa ha reportado a sus respectivos familiares.

Los objetivos que se establecen con el Plan Familia en edades tempranas son el desarrollo evolutivo normalizado, potenciando las diferentes habilidades cognitivas y físicas para conseguir el mayor grado de autonomía posible. En la etapa escolar se persigue la consecución de habilidades y aprendizajes necesarios para una integración curricular. En la etapa prelaboral se establece como objetivo la adquisición y manejo de habilidades sociales. El fin último en todos los casos es que los beneficiarios adquieran, mantengan, consoliden y refuercen todas las destrezas y competencias necesarias para su integración laboral.

Todos los trabajadores que se incorporan al Plan Familia tras plantearles el proyecto lo hacen con un alto grado de entusiasmo.

COMPROMISO CON LA CONCILIACIÓN LABORAL Y FAMILIAR

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

RECONOCIMIENTOS A PROFESIONALES

VEIASA siempre ha valorado la labor diaria de todos aquellos que componen su plantilla, tanto su profesionalidad como su buen hacer y la atención que muestran a los usuarios. En este año son muchos los reconocimientos y felicitaciones que se han manifestado, cabe destacar los realizados por parte del director general de VEIASA, D. Francisco Javier Castro Baco, en el que por medio del envío de cartas de agradecimiento felicitó a los siguientes trabajadores:

- ✓ A **todo el personal de la ITV de Ronda (Málaga)** tras recibir este centro una felicitación por escrito por parte de un cliente habitual. En su texto hace constar textualmente "el buen trato, la profesionalidad y el buen hacer de todo el personal" de la estación
- ✓ Al trabajador **David García Núñez**, de la ITV de Jerez de la Frontera, tras recibir éste un escrito de agradecimiento por parte de un cliente a cuenta de la atención recibida durante el proceso de inspección realizado a su vehículo.
- ✓ Al trabajador **Fernando Guerrero Martos**, de la ITV de Las Gabias (Granada), tras recibir éste un escrito de agradecimiento por parte de un cliente a cuenta de la atención recibida durante el proceso de inspección realizado a su vehículo.
- ✓ Al trabajador **Víctor Juárez Castellón**, de la ITV de Almería 2 (Zamarula), tras recibir éste el agradecimiento de un cliente a cuenta de la atención y buen trato recibidos en la estación.
- ✓ A los trabajadores **Francisco José López López y Carmen María Fuentes Guillén**, inspector y administrativa, respectivamente, de la ITV de Vera (Almería al trabajador Víctor Juárez Castellón, de la ITV de Almería 2 (Zamarula), tras recibir éste el agradecimiento de un cliente a cuenta de la atención y buen trato recibidos en la estación.
- ✓ A las compañeras **Belén Blanco, Jennifer Martínez y Concepción Antelo**, jefa, inspectora y administrativa, respectivamente, de la ITV de Órgiva (Granada), tras recibir un escrito de agradecimiento por parte de un cliente a cuenta del trato recibido durante el proceso de inspección realizado a su vehículo, destacando la "amabilidad" y "gran interés" mostrado.
- ✓ Al trabajador **Pablo Colado Boza**, de la Unidad de Relaciones Externas, tras recibir éste el agradecimiento de una usuaria que fue atendida a través del teléfono de atención al cliente (955 04 40 70), y en el que manifiesta su satisfacción por la "amable y eficaz" atención recibida.
- ✓ A los compañeros **María Dolores Romero López, Teresa Garrabe González y Carlos Cano de la Fuente**, administrativas y técnico adjunto, respectivamente, de la ITV de Vícar (Almería), recibieron sendas cartas de felicitación por parte del director de Recursos Humanos, Antonio Rincón Díaz, tras protagonizar el escrito de agradecimiento de una clienta a cuenta de la atención recibida durante el proceso de inspección realizado a su vehículo.
- ✓ La Dirección de VEIASA rindió homenaje a los formadores del Plan RESET de inspectores, por la dedicación y el esfuerzo que los docentes, todos trabajadores de la empresa, han invertido en el mismo. Para ello, la Unidad de Formación organizó un acto en la ITV de Sevilla en el que se dieron cita los 44 formadores, procedentes de todas las provincias andaluzas, más los miembros del Comité de Coordinación, encabezados por el director general.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

VEIASA tiene un firme compromiso por la seguridad de sus trabajadores y su integridad física. Es prioritario prevenir los daños y el deterioro de la salud de los trabajadores y para ello se basa en una estructurada detección de peligros y evaluación y control de los riesgos.

En todos los centros de trabajo y través de un nuevo aplicativo en el portal Web SGI-PRL dentro de la VEINET denominado "Evaluación de Riesgos Laborales", se realiza un seguimiento y medición de los requisitos legales asignados al Jefe de Prevención de Riesgos Laborales, indicando el estado detectado. Esto permite subsanar posibles deficiencias y establecer mejoras para su cumplimiento de forma ágil y así evitar posibles incidencias futuras.

Además, VEIASA ha implantado un aplicativo llamado "Vigilancia de la Salud" que forma parte del SPP de VEIASA y que ha gestionado y tramitado diversas solicitudes de estudio de especial sensibilidad. En total se han gestionado y evaluado 45 solicitudes de trabajadores.

Se ha instalado un nuevo Aplicativo en el Portal Web del SGI – PRL en la VEINET: Evaluación de Riesgos Laborales que permite desarrollar y definir las evaluaciones de riesgos disponibles para los centros de trabajo.

Formación e Información en Prevención de Riesgos Laborales

A través del SPP (Sistema de Prevención Propio) de VEIASA se realizan formaciones específicas para cada área o sujeto determinado que lo requiera, diferenciándose la formación impartida en las estaciones de ITV y las que se realizan de forma externa. En el año 2016 alguna de las formaciones e informaciones más destacadas han sido las siguientes:

En estaciones ITV

- Formación específica en PRL en el puesto de trabajo Inspector ITV: una formación práctica en PRL a los inspectores de ITV. Dicha formación ha incluido:
  - Formación General en PRL: Conceptos básicos
  - Desarrollo de actuaciones generales y especificas del SPP de VEIASA
  - Formación Práctica sobre riesgos generales y específicos en el puesto de Inspector ITV.
- Se ha desarrollado por el SPP de VEIASA la Guía para la Formación Práctica de Inspector/Técnico de ITV.
- Se ha revisado y actualizado el contenido de la FIR para los puestos de Administrativo ITV e Inspector ITV.

Formación Externa

- Jornada Realidad Virtual Inmersiva, nuevos sistemas de formación en PRL.

  Una nueva visión en la formación en PRL mediante la aplicación de la realidad virtual a la formación en PRL.
- Curso "Curso Coaching Preventivo Advanced"

  Desarrollo, donde se han avanzado en las técnicas y metodologías del Coaching orientado a conseguir generar una adecuada Cultura preventiva y una acción integradora de la prevención en la empresa.
- Jornada Técnica "Novedades en seguridad y salud en el sector de la construcción"

  Se analizaron aspectos concernientes a la formación en PRL en dicho sector, herramientas para la gestión PRL en obras, y se analizaron las últimas técnicas y métodos en seguridad en obras aplicadas recientemente en un caso real.
- Jornada Técnica "Seguridad en máquinas y procedimientos LOTO (Bloqueo/Etiquetado)"

  Se analizaron tanto la situación actual en las empresas respecto del cumplimiento de la legislación aplicable a los equipos de trabajo, como diversas soluciones para evitar accidentes relacionados con su uso.
- Jornada Técnica "Presentación de la Guía Técnica del Real Decreto 486/97 de Lugares de Trabajo"
- Webinar. "ATEX: clasificación de instalaciones 'fronterizas' y criterios de desclasificación"

  Se analizaron aspectos generales de la legislación aplicable a las atmósferas explosivas, y particulares de la clasificación de zonas ATEX.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Ropa de trabajo

VEIASA quiere en todo momento mostrar a sus clientes una imagen corporativa acorde a las convenciones sociales y a su política de empresa socialmente responsable, el vestuario laboral de los empleados también forma parte de esta imagen y como tal, es un importante aspecto que hay que considerar en el diseño.

Tras diversos estudios realizados por el Servicio de Prevención de VEIASA, principalmente de evaluaciones de riesgos, se establece la necesidad para la mayoría de los empleados, de utilizar ropa de protección de alta visibilidad con una serie de características de protección frente al frío, el calor, etc. que favorecen la labor en las condiciones de trabajo actuales.

Las actividades de la empresa (Inspección Técnica de Vehículos y Control Metrológico), sin llegar a ser insalubres, sí que provocan manchas en las prendas por el aceite y otros residuos que genera. Esta suciedad conlleva que las prendas se puedan someter, en el ámbito doméstico, a unos agresivos tratamientos de lavado (uso de productos no aptos para los tejidos, altas temperaturas de lavado, mayor número de lavados,...), es por ello, que a las anteriores características de protección al frío, calor, etc. con las que se han diseñado las prendas, se ha sumado la selección de tejidos más resistentes para dichos tratamientos, y así, tratar de aumentar su vida útil y que las prendas conserven el máximo tiempo posible sus características de protección de alta visibilidad, condiciones antiestáticas, etc.

Para satisfacer estos aspectos funcionales y de imagen que deben reunir las prendas que conforman el vestuario laboral, en el año 2016 se ha adjudicado una licitación que se renovará cada dos años y que atiende a las necesidades expuestas para la mejora de la ropa de los trabajadores.

COMPROMISO CON LA FORMACIÓN

VEIASA ha continuado con la línea formativa que viene desarrollando desde hace años y que es acorde con la planificación general de la empresa que ha seguido respondiendo a las necesidades formativas detectadas.

A comienzos del año 2016 se puso en marcha los objetivos marcados en los planes estratégicos de la empresa y se han finalizado con un alto grado de satisfacción por parte de todo el personal.

Se han realizado 204 cursos en diferentes modalidades: presencial, teleformación y a distancia, siendo la teleformación la más demanda. Con un total de 43.349 horas de formación completada y donde más del 80% de la plantilla ha realizado algún curso de formativo.

Cursos según modalidad de impartición	
Presencial	79
Teleformación	114
Semipresencial	0
A distancia	11
Total	**204**

Horas invertidas en formación en todas las modalidades	
Presencial	3.708
Teleformación	42.281
Semipresencial	760
A distancia	1.600
Total	**48.349**

ALUMNADO EXTERNO DE INSTITUTOS Y UNIVERSIDADES FORMADOS EN VEIASA. ALUMNADO DE GRADO MEDIO Y SUPERIOR (INSTITUTOS)

VEIASA sigue comprometiéndose con la formación del alumnado de enseñanzas de Ciclo Formativo de Grado Medio o Superior poniendo a disposición de su formación sus instalaciones y centros de trabajo.

Durante el año 2016 se han formado a 148 alumnos en prácticas provenientes de grados medios y superior de las diferentes provincias de Andalucía.

FORMACIÓN INTERNA PARA ALUMNADO DE GRADO MEDIO Y SUPERIOR DE FORMACIÓN PROFESIONAL

VEIASA ofrece a todo el alumnado en Prácticas Formativas de grado medio o superior que vienen a sus instalaciones, a realizar sus prácticas formativas de Formación Profesional, tanto de la rama Administrativo como Mecánica, cursos relacionados directamente con las labores propias del puesto en el que se está formando. Entre estos cursos se encuentran unos específicos y algunos de obligatorio cumplimiento como es el de PRL en el puesto.

FORMACION INTERNA PARA ALUMNADO UNIVERSITARIO

Como en años anteriores se sigue la línea de colaboración con todas las Universidades Andaluzas para que alumnos completen su formación y finalicen sus estudios Universitarios. En el campus virtual formativo de VEIASA, se ofrecen los cursos que completarán la formación básica y obligatoria de todo personal que realice alguna labor en sus instalaciones. En 2016 se recibieron a más de 30 alumnos/as de todas las Universidades andaluzas para completar su formación según su rama de estudios.

FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

Como cada año, VEIASA dispone de créditos bonificables para la formación de sus trabajadores. En el año 2016, se ha aprovechado todo el crédito que se disponía para la formación del personal de VEIASA (165.398,97 euros). Se vigila en todo momento el cumplimiento respecto a la obligatoriedad de formar al colectivo prioritario según la plantilla y la obligación del 40% en la cofinanciación obligatoria.

COMPROMISO CON LA FORMACIÓN

A comienzos de 2016 se impartió la formación en Línea de Inspección, la cual se le ha denominado Plan RESET para personal Inspector.

Plan Reset surge de una demanda generalizada de todo el colectivo de inspectores de una formación presencial y práctica reflejada en la detección de necesidades. El crecimiento de la empresa, la escasez de recursos y la falta de oferta formativa externa ha hecho necesario explotar el talento interno de VEIASA para cubrir dicha necesidad.

Este Plan Reset es la primera de las fases de un ambicioso proyecto ("Proyecto de Formación Práctica en Línea de Inspección") que pretende conseguir la agilidad en la transferencia de conocimientos y la practicidad de los mismos.

El Plan plantea un "partir de cero" para unificar la formación específica de ITV, cubriendo las últimas tecnologías que se incorporan al sector de la automoción y éstas relacionadas con la ITV, así como las últimas novedades legislativas relacionadas. Se han tenido presente las últimas auditorías, reforzando los puntos débiles detectados. Todo ello con el fin de unificar criterios entre todos los inspectores de VEIASA.

DATOS MÁS RELEVANTES DEL PLAN RESET

- Ocho semanas de formación en 5 centros de formación repartidos en Andalucía y de forma simultánea (del 25/01/16 al 1/04/2016).
- 42,5 horas de formación teórico-práctica por inspector/a (38 horas de contenidos técnicos y 4,5 de contenidos transversales de PRL, cultura corporativa y recursos formativos).
- 751 inspectores/as
- Total de 31.917 horas de formación.
- Total de 1.700 horas de dedicación de los formadores.
- 30 formadores temáticas técnicas y 14 de temáticas transversales.
- Acompañamiento de la Unidad de Formación en las 5 sedes durante las 8 semanas.
- Uso de videoconferencia para conexiones puntuales de los 5 centros y servicios centrales.
- Grado de satisfacción general por encima del 80%.

PLAN RESET: 751 inspectores con contrato indefinido y de relevo en Veiasa formados, cuyo grado de satisfacción general con el curso ha sido de 8,5 sobre 10.

COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna en VEIASA es una herramienta de gestión que engloba a todas las áreas de la organización y que se configura como un factor estratégico clave para alcanzar los objetivos empresariales. Por esta razón, la comunicación interna se trabaja diaria y permanentemente en la empresa con el objetivo de crear relaciones de confianza y credibilidad, fomentando la escucha y ayudando a mejorar la motivación y la productividad. A través de ella se difunden las estrategias, políticas y objetivos de la compañía, pero también se mantienen informados a los trabajadores y se recogen sus opiniones, ideas, sugerencias y necesidades, pues generar satisfacción en las personas dentro de una organización conlleva una cartera de clientes satisfechos y, en consecuencia, un aumento de la rentabilidad. La comunicación interna aporta, por tanto, un valor añadido que, además, produce beneficios.

De esta forma y a través de los canales apropiados, VEIASA transmite su cultura, su misión, su visión, sus valores, sus mensajes y crea relaciones eficientes para generar valor. El principal canal que la empresa utiliza para comunicarse con su público interno es la intranet corporativa, VEINET, que pivota sobre cuatro pilares fundamentales para conectar con los trabajadores: información, inmediatez, interactividad y un estilo directo y coloquial.

En el año 2016, VEIASA respondió a través de la VEINET a 124 sugerencias realizadas por sus trabajadores, publicó 188 informaciones de interés (noticias y novedades) y creó cuatro nuevos espacios, uno dedicado a la innovación (Veinnova), otro a la seguridad de la información, un tercero destinado a la publicación de consejos de utilidad (Esto te interesa) y otro más para informar sobre las licitaciones y adjudicaciones ejecutadas por la empresa.

En la VEINET se introdujeron mejoras en el Laboratorio de Ideas, se actualizaron el Manual de Acogida 'Conoce tu empresa' y el Manual de Responsabilidades y Funciones (MRF) y se creó el Boletín de Innovación de VEIASA, una newsletter trimestral en la que se publican los últimos avances de los proyectos más innovadores en los que trabaja la empresa y que se envía por e-mail a todos los trabajadores.

El proyecto de comunicación interna más importante que se puso en marcha en 2016 fue el envío de SMS corporativos a los teléfonos móviles de los trabajadores. Así, a finales de año la empresa comenzó a enviar notificaciones de interés relacionadas con la empresa, desde el ingreso de la nómina hasta noticias flash de relevancia. De este modo, VEIASA se ha subido al carro de las nuevas tecnologías abriendo un nuevo canal para relacionarse con sus trabajadores a través del teléfono móvil, pues el smartphone se ha convertido hoy en día en nuestra principal herramienta de comunicación y en un elemento fundamental para la realización de gestiones.

Servicio de envío de SMS para trabajadores de VEIASA

Herramienta de comunicación interna que consiste en el envío de mensajes cortos a los teléfonos móviles de los trabajadores. De esta forma, el personal puede recibir en su móvil, de una forma rápida y directa, mensajes con información y notificaciones corporativas de interés.

USUARIOS Y PROVEEDORES

- Descienden las tarifas ITV
- Compromiso con la Seguridad Vial
- Gestión de quejas y reclamaciones
- Proyecto Empático
- Proveedores

DESCIENDEN LAS TARIFAS ITV

Por tercer año consecutivo descienden el precio de las tarifas de ITV, con una variación del -0,8 %. Además, el 27 de diciembre de 2016 se ha publicado en el BOJA nº246 la entrada en vigor de las nuevas tarifas de Inspección Técnica de Vehículos para el año 2017, que ha resuelto mantener las tarifas a pesar de la subida del IPC de este ejercicio.

La segunda Inspección como consecuencia de rechazo en la primera continúa siendo gratuita, siempre que el vehículo se presente a inspección dentro de los dos meses naturales contados desde la fecha de la primera inspección. De igual manera, la tercera inspección y sucesivas motivadas por el rechazo de las anteriores, si se llevan a cabo dentro de los dos meses naturales desde la fecha de la primera inspección, también bajarán el precio.

Bajan también las tarifas por la comprobación de emisiones contaminantes a aquellos vehículos que les resulte de aplicación según la normativa vigente.

Con el objetivo de elevar el grado de cumplimiento de los usuarios con la ITV y mejorar con ellos en la seguridad vial, se mantiene la bonificación del 10% para aquellos vehículos que pasen la inspección o reserven cita en plazo, y sin embargo se aplica un incremento del 12% para aquellos que se retrasen más de un mes en pasar o solicitar la ITV.

	2016	2015
Vehículo agrícola ITV Fija	38,59 €	35,08 €
Camiones > 3.500 Kg	56,05 €	42,91 €
Turismo <1600cc y adaptados discapacitados	30,04 €	28,83 €
Ciclomotores y motos hasta 125 cc	19,41 €	9,74 €

-0,8 %
PRECIO
TARIFA ITV

10 %
BONIFICACIÓN
TARIFA ITV

COMPROMISO CON LA SEGURIDAD VIAL

En 2016 VEIASA ha llevado a cabo la formación de 800 policías locales de toda Andalucía sobre la Inspección Técnica de Vehículos y su contribución a la seguridad vial. El objetivo ha sido refrescar los conocimientos en torno a todos los aspectos técnicos y legislativos de la ITV de mayor trascendencia y utilidad en la labor de los agentes de tráfico, prestando especial atención a las motocicletas y ciclomotores.

La segunda infracción más común entre los motoristas es circular con la ITV caducada, desfavorable o negativa. Esto es especialmente grave teniendo en cuenta la elevada edad media del parque de motos español, que roza los 15 años, de ahí la importancia del mantenimiento de estos vehículos. Esto se refleja en la tasa de siniestralidad, pues los últimos datos revelan que la edad de las motos implicadas en accidentes con fallecidos va en aumento (7,8 años en 2014 y 9,6 años en 2015) y que el 9% de las motos en las que se desplazaban las víctimas mortales tenían la ITV caducada.

Verificación de taxímetros por GPS

Esta novedoso método, que ha sido auditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) con unos resultados excelentes, está siendo incorporado en varias estaciones progresivamente. Aporta numerosas ventajas en la prestación del servicio, entre ellas más fiabilidad, comodidad y precisión en el resultado de las pruebas. Además de las ventajas que el sistema ofrece desde el punto de vista de uso (menor exposición a los humos y el ruido), el vehículo sufre menos desgaste. Con él se puede conseguir una rebaja sustancial de los periodos de campaña de verificación por las mejoras operativas que proporciona, se mejora la gestión de las citas y facilita las tareas de los verificadores.

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En el año 2016 se registraron 1.692 quejas y reclamaciones formales, esto supone un incremento de 379 reclamaciones con respecto al año anterior, es decir, un aumento del 22,39% con respecto a 2015. Si comparamos los incrementos anuales producidos tanto en inspecciones, como en reclamaciones, estamos en disposición de afirmar que ambos han crecido en consonancia. VEIASA sigue trabajando en el análisis y estudio pormenorizado de cada reclamación, con el objeto de establecer las medidas a adoptar para corregir esas incidencias.

Área de trabajo	2016	2015
Ciclomotores	10	17
ITV estaciones fijas	1.667	1.281
ITV-móvil	13	15
TOTALES	**1692**	**1313**

La comunicación con el cliente

VEIASA dispone de una gran variedad de canales de comunicación con el cliente que hacen que esta sea continua y fluida, con el objetivo de tener siempre presente y actualizadas las necesidades del cliente de forma individual para poder darle una respuesta acertada.

Este feedback, tiene como uno de sus objetivos que el número de reclamaciones y quejas vaya disminuyendo con respecto a los años anteriores. El análisis pormenorizado de cada reclamación está disponible en el portal web del SGI.

Formación para la gestión eficaz de las reclamaciones

VEISA realiza formación específica dirigida al Personal de Unidad de Relaciones Externas, con los siguientes objetivo:

- Diseñar y mejorar el servicio de gestión de reclamaciones adecuado y apropiado a las características de la organización y de sus productos y servicios.
- Conocer los métodos, requisitos y pasos a seguir para gestionar de forma eficaz las quejas y reclamaciones, tanto escritas como verbales, a través de las diversas canales de comunicación, incluidas las redes sociales.
- Conocer los métodos para evaluar la satisfacción de los clientes que han reclamado, como fuente de información para la mejora.
- Conocer la relación de la gestión de quejas y reclamaciones con la Gestión de la Calidad.
- Aprender a establecer indicadores adecuados de medición y a canalizar la información por las vías adecuadas.

PROYECTO EMPÁTICO

Gracias al Proyecto Empático, iniciado en el año 2012, VEIASA ha puesto en marcha numerosas actuaciones dirigidas a incrementar la satisfacción de los clientes, mejorando su experiencia en ITV y eliminando ineficiencias en el servicio. Dicho proyecto ya se ha finalizado, con un balance totalmente positivo, al haber alcanzado durante estos 4 años todos sus objetivos.

Los 20 proyectos en los que se ha ido trabajando a lo largo de todo este tiempo son: 'Organización de vehículos', 'Comodidad durante la espera', 'Información sobre la cita previa', 'Preparación del vehículo', 'Facilitar acceso a estaciones ITV', 'Evitar interrupciones', 'Facilitar información a todos los perfiles de usuarios (accesibilidad)', 'Llamada a línea', 'Informar del proceso', 'Mejorar la información escrita sobre los resultados de la inspección', 'Concienciación de la pegatina', 'Informar sin implicarse', 'Evitar malestar en inspecciones desfavorables', 'La ITV no es cara', 'Disminuir efecto examen', 'Transmitir profesionalidad', 'Momento foso', 'Tranquilizar al cliente', 'Seguridad (robos y agresiones)' y 'Seguridad (circulación de vehículos)'.

El fin último de todas las actuaciones que conforman el Proyecto Empático es mejorar la prestación del servicio , desde que este inicia el primer contacto para su reserva de cita hasta el final del proceso de inspección en la estación. Para ello, se han revisado todos los aspectos susceptibles de mejora en la atención al cliente y, como resultado, se han incorporado novedades para facilitarle los trámites, proporcionarle información clara y detallada en todo momento, ofrecerle un entorno cómodo durante la espera o reducir el nivel estrés y presión que la inspección provoca en determinadas personas, entre otras.

Así pues, algunos de los proyectos se han ejecutado mediante acciones específicas de formación, comunicación o divulgación y otros han sido resueltos con la implantación de mejoras técnicas, nuevas infraestructuras o la implementación de avances tecnológicos. Entre los primeros se encuentran la elaboración y envío, a todos los centros, de nuevos folletos informativos sobre el proceso de inspección, la preparación del vehículo o los profesionales de Veiasa; la instalación de carteles "Espere fuera" al final de las líneas; la inclusión en la web de un apartado de preguntas frecuentes o la elaboración de un protocolo de atención al cliente.

Junto a ello, también se han impartido cursos de formación a todo el personal de ITV y Metrología sobre cómo informar al cliente sobre los procesos de inspección de forma clara, intuitiva y sin implicarse; cómo ayudar a disminuir el "efecto examen" en los usuarios, consiguiendo que éste confíe en los inspectores indicándoles claramente el proceso a seguir; qué defectos deben comunicarse en el momento en que se detectan para que el cliente pueda verlos; nociones sobre trato humano y cómo transmitir tranquilidad o la importancia de acompañar al vehículo hasta que esté direccionado, entre otros.

Entre algunos de los proyectos que requieren mejoras técnicas, de infraestructuras o tecnológicas, destaca la culminación del Proyecto DAM, al que hay que añadir la instalación, en una primera fase, de zonas de sombra, bancos y acerado en 18 estaciones. Además, se ha realizado un estudio pormenorizado sobre señalización de todas las ITV y ya está contratada la implantación de 400 nuevas señales. Con los resultados del análisis de los espacios de clientes en las oficinas, se han iniciado proyectos de reformas en aquellas estaciones que requieren de ampliación y mejora y se han actualizado los estándares de los nuevos proyectos. La instalación de una centralita automática recomendando al usuario el teléfono de cita previa cuando éste llama directamente a la estación, la inclusión de códigos QR en las cartas de aviso y la activación del campo teléfono en el Portal Web de Citas y aplicativo del Call Center son otras de las acciones ya implantadas.

PROYECTO EMPÁTICO

Algunos de los proyectos más complejos aún se están desarrollando y, aunque avanzan a buen ritmo, actualmente se trabaja en el portal e-ITV, el Plan SMS o el sistema de comunicación con personas extranjeras y con problemas de audición durante el proceso de inspección. En cuanto a la App de ITV, ya está en funcionamiento y se puede descargar aunque se sigue trabajando en ella para conseguir mejoras.

Destaca el Plan SMS cuyo desarrollo ya ha finalizado, se ha trabajado en los siguientes avisos:

- ✓ Duplicados (Confirmación de la recepción de la solicitud y aviso de que el cliente puede coger cita)
- ✓ Caducidad de inspección y propuesta de cita.
- ✓ Confirmación de los datos de la cita
- ✓ Recordatorio de cita
- ✓ Comunicaciones corporativas

El balance, cuatro años después, es más que positivo.

Proyecto para el fomento del pago con tarjeta

Se ha puesto en marcha un plan de concienciación para la reducción del uso de dinero en efectivo en el pago en las estaciones ITV.

El pago con tarjeta aporta múltiples beneficios tanto al personal administrativo como a los clientes y la propia empresa. Para empezar, la reducción del manejo de efectivo evita robos y atracos en las estaciones, ayuda a minimizar los descuadres de caja y supone un ahorro de tiempo al trabajador. Desde el punto de vista del cliente, el pago con tarjeta es cómodo, ágil, sencillo y seguro. Otro aspecto muy importante es que el aumento de esta modalidad de pago no repercutirá en el plus de quebranto de moneda que perciben los administrativos, que se mantendrá como hasta ahora.

El plan para el fomento del pago con tarjeta engloba una serie de acciones, entre ellas la colocación de soportes para ubicar los TPV en el mostrador, a la vista del cliente, o la impresión de cartelería, página Web de VEIASA y en la página Web de toma de cita, para recordar a los usuarios que pueden pagar con tarjeta de crédito y/o débito en las estaciones, así como el reparto de trípticos.

PROYECTO EMPÁTICO

Pensando en el cliente

1. VEIASA siempre pendiente de las necesidades de los clientes, con el objetivo de adaptarse a la demanda de estos, ha cambiado el horario de aquellas estaciones en las que se ha considerado necesario para mejorar la prestación del servicio, adaptándolo a las horas que más afluencia de clientes para así también intentar reducir tiempos de esperas.
2. VEIASA ha participad en distintas jornadas donde ha explicado a profesionales del sector del aceite de oliva, la normativa sobre el pesado de la aceituna, en el área del control metrológico, aportando transparencia al proceso y donde quedó sentado las garantías que ofrece el control prestado por VEIASA.
3. VEIASA ha participado en el VI Congreso Nacional de Metrología, a cuyo comité organizador pertenece. El principal objetivo de dicho congreso fue dar a conocer al ciudadano de a pie lo que está ciencia supone en sus quehaceres diarios: "Contadores de agua, de energía eléctricas, etc., y explicarles los controles alos que se someten sus mediciones.
4. Ha empezado a funcionar el sistema de cita previa para las ITV móviles para pasar la inspección a ciclomotores y vehículos agrícolas. Las ventajas son numerosas, principalmente los clientes no tendrán que esperar largas colas para ser atendidos, sino que podrán elegir cuándo acudir entre las opciones que haya disponibles. Para los inspectores, por su parte, las ventajas son claras y directas: una mejor planificación del trabajo e información previa sobre los vehículos que van a inspeccionar.
5. Se han instalado zonas de WIFI-GRATIS en 3 estaciones, como experiencia piloto, con el fin de que el tiempo de espera para los clientes sea mucho más ameno. El objetivo está en ampliar esta infraestructura al resto de estaciones.

PROVEEDORES

Un año más se mantiene el firme compromiso por parte de VEIASA y de su unidad de compras de favorecer las contrataciones de proveedores locales.

En las contrataciones se continúan valorando criterios de atención a políticas medioambientales y sociales, que ayudan para crear una mayor conciencia e implicación en los planes de RSC de sus proveedores.

Cualquier compra de bienes y servicios está regulada mediante los procedimientos de adquisidores y firmas de contratos. VEIASA como en otros ámbitos de su negocio, apuesta por la transparencia, de este modo, destacamos en la contratación con sus proveedores el Manual Legal y Procedimental para la contratación en VEIASA, en el que se recoge el procedimiento interno aplicable para la contratación de proveedores por parte de VEIASA según le resulta de aplicación, en su calidad de poder adjudicador, las normas de contratación pública recogidas en la Ley de Contratos del Sector Público. Además en la fase de adjudicaciones, se realiza retransmisión multimedia, en directo, de la apertura de sobres económicos, streaming, lo que indica la transparencia total del procedimiento.

Proveedores	2016	2015
Extranjeros	6	1
Españoles (no andaluces)	516	539
Andaluces	334	338
TOTAL	**856**	**878**

Gestión de riesgos en la cadena compras

Con ello se pretende considerar los riesgos relacionados con el impacto que puede tener para VEIASA las actividades desarrolladas por los distintos proveedores, en este sentido los procedimientos que se contemplan son los siguientes:

- ✓ Previo a la contratación, si se trata de bienes y servicios que no están en el catálogo de bienes homologados, es necesario un procedimiento de fiscalización previo a la compra, y solicitar autorización previa al órgano competente.
- ✓ En la relación contractual se tienen en cuenta temas relacionados con la Protección de los Datos de Carácter Personal y la contratación de seguros de Responsabilidad Civil y de daños, entre otros.
- ✓ Existe un procedimiento simplificado para compras de bienes y servicios de menores importes.
- ✓ Se lleva a cabo una auditoria sobre el grado de cumplimiento del procedimiento de compra.

Plan de Compras

Con este método se recaban de las distintas unidades gestoras y centros la previsión de necesidades para el ejercicio siguiente. Con esta información se consigue planificar las distintas contrataciones a realizar, y se establecen los procedimientos a seguir en cada caso. Especialmente, se identifican las necesidades que son necesarias contratar siguiendo procedimientos sujetos a regulación armonizada con objeto de publicar anuncios previos en el DOUE, de manera que permita reducir los tiempos de publicación de cada una de las licitaciones.

En aplicación del **Código Ético y de Conducta**, en concreto la medida relacionada con el epígrafe "obsequios y regalos", ningún trabajador puede aceptar o realizar cualquier tipo de regalo, obsequios, comisión, etc de cualquier profesional. En aplicación de esta medida se emitió un comunicado a todos los proveedores indicándole esta política de "obsequios y regalos" así como las directrices de actuación que han de regir las relaciones profesionales entre VEIASA y sus proveedores y colaboradores, según establece el Código Ético y de Conducta.

INNOVACIÓN

- La Innovación en VEIASA
- App ITV de VEIASA
- Proyecto de envío de encuesta a clientes vía SMS
- VEINNOVA
- Certificación UNE 166002 de Innovación
- Verificación de taxímetros por GPS
- Asistencia a la Master Class sobre vigilancia tecnológica.
- Premio Nacimiento a la Innovación
- V Premio Laboratorio de Ideas

LA INNOVACIÓN EN VEIASA

En los últimos años, VEIASA ha dado un importante impulso a su área de innovación, de donde cada año surgen novedosos proyectos orientados a la mejora de la calidad, de la producción y del servicio que prestamos a los andaluces. En un entorno donde la tecnología marca la pauta, la apuesta por la investigación y el desarrollo de nuevas soluciones es fundamental para lograr posicionarnos en los primeros puestos del sector industrial. De hecho, los más de 25 años de experiencia en ITV unidos al afán de mejora continua de la empresa ya han convertido a VEIASA en referente nacional en cultura de la innovación.

A finales de 2016, la Unidad de Innovación lanzó la **App ITV Andalucía**, una aplicación para smartphones y tablets con información útil y de interés sobre la inspección técnica de vehículos en Andalucía. La aplicación también permite solicitar cita previa, comprobar tarifas, localizar estaciones, consultar normativa y obtener información sobre el proceso de inspección, entre otras muchas utilidades. La App ITV está disponible para iOS y Android.

Por otro lado, en el marco del proyecto **Plan SMS**, durante el segundo semestre del año finalizó la prueba piloto del envío de encuestas de satisfacción a los usuarios vía móvil con resultados satisfactorios. Asimismo, se realizaron pruebas, en colaboración con la Unidad de Producción ITV, para la confirmación y de recordatorio de cita.

Otra de las iniciativas que experimentó un importante avance fue el proyecto **Dispositivos de comunicación con personas extranjeras y/o con problemas de audición**. A principios de octubre se realizó una sesión de trabajo con personal perteneciente a distintas estaciones para mejorar la operativa de la aplicación y poder definir una secuencia de inspección más sencilla, agrupando instrucciones/comandos ya existentes y descartando instrucciones innecesarias.

El cuanto al proyecto **Captación de voz por IVR** (del inglés Interactive Voice Response), se terminaron los diagramas de flujo correspondientes al proceso a seguir para la reserva de cita según los tipos de vehículos y de inspección. A lo largo de 2017 comenzarán los desarrollos. Este proyecto tiene como objetivo optimizar el servicio de Call Center de VEIASA mediante la implantación de un sistema de respuesta automática con el que lograremos reducir el tiempo de atención telefónica de los teleoperadores, incrementando su disponibilidad y horas de servicio a los usuarios.

El año 2016 también supuso la implantación definitiva del proyecto de Metrología **Sistema para la verificación de taxímetros mediante GPS**. Con este sistema se agilizan las pruebas, permitiendo aumentar el número de taxis que se verifican por día, disminuir el tiempo de espera de los clientes, mejorar la gestión de citas y optimizar las tareas de los verificadores. En el mes de julio, este método fue acreditado por ENAC. También dentro del Área de Metrología, en 2016 finalizaron los desarrollos de los sistemas para la verificación de balanzas y surtidores dentro del proyecto **Sistema de registro de verificaciones mediante reconocimiento de voz**.

El resto de proyectos continuaron a buen ritmo, entre ellos el denominado **Momento Foso**, ideado para reducir el estrés que esta prueba provoca en los usuarios, el proyecto **Reorganización de tickets B**, el de **Replicación de la prueba de ovalidad**, el **Sistema de señalización para vehículos pesados en líneas con pérgola**, la **Medición de emisiones** (Banco de potencia), la **Inspección de ECSS mediante OBD** y el denominado proyecto **IPFA (Instrumento de Pesaje de Funcionamiento Automático)**. Del mismo modo, se continuó trabajando en el proyecto relativo al **pago del servicio de ITV a través de kioscos en estaciones e Internet**.

Junto a los proyectos en los que trabaja, la Unidad de Innovación desarrolla, en colaboración con otras Unidades, otras labores que tienen como objeto el fomento de la creatividad, la participación, la actualización permanente y la mejora continua en el seno de la organización. Así, a lo largo de 2016 se experimentaron avances en el ámbito de la vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva, se ejecutó con éxito el Plan de Comunicación de Innovación y se asistió periódicamente a los grupos de trabajo de Comité Internacional de Inspección Técnica de Vehículos (CITA) y la Asociación Española para la Calidad (AEC).

APP ITV DE VEIASA

VEIASA continúa apostando por la innovación tecnológica que permita una mejora en la atención y una cercanía a sus usuarios. A finales del año 2016 se puso a disposición la aplicación móvil de VEIASA (**App ITV**) para todos los dispositivos móviles iOS y Android. Para obtenerla, tan sólo hay que descargarla en el teléfono móvil o tableta y empezar a navegar.

El usuario encontrará en ella:

- Información útil y de interés sobre la inspección técnica de vehículos en Andalucía.
- Información relativa al propio vehículo o vehículos (fecha de la próxima inspección, última inspección, características del vehículo, histórico de inspecciones...).
- Permite acceder a la web de citas para solicitar cita previa, comprobar tarifas, localizar estaciones, consultar normativa y obtener información sobre el proceso de inspección, entre otras muchas utilidades.

Además, ya se han detectado muchas mejoras para esta versión que se desarrollarán en una segunda fase.

El desarrollo de esta App ITV comienza a trabajarse en el año 2011 y, más concretamente, en el Laboratorio de Ideas de VEINET que gestiona la Unidad de Innovación. Tras ser analizada por un comité experto, la empresa decidió incorporar la idea a la cartera de proyectos de innovación y, desde entonces, se ha trabajado en el desarrollo de la aplicación. La App ITV es una idea "novedosa y atractiva" que, entre otras cosas, puede reportar interesantes beneficios a VEIASA, pues además de acercar el servicio de ITV a los usuarios a través del teléfono móvil, puede reportarle un valor extra desde el punto de vista de la imagen corporativa y reputación al ser la primera empresa del sector ITV que cuenta con una aplicación de este tipo.

PROYECTO DE ENVÍO DE ENCUESTAS A CLIENTES VÍA SMS

Desde la Unidad de Innovación se implantó con éxito el proyecto de envío de encuestas de satisfacción vía SMS a los clientes tras pasar inspección a sus vehículos. Este sistema conforma uno de los subproyectos del Plan SMS, iniciado en 2015 y consistente en la creación de una plataforma de comunicación multicanal para gestionar, de forma centralizada, el envío de información de diversa índole a los usuarios de Veiasa, es decir, tanto trabajadores como clientes.

El sistema funciona de la siguiente forma: Tras pasar inspección al vehículo, el cliente recibe un SMS de VEIASA en el que se le solicita que acceda a un sitio web para rellenar unas breves preguntas sobre su experiencia en la ITV. A grandes rasgos, las preguntas se centran en el grado de satisfacción con el servicio prestado tanto a nivel general como por parte del personal de la estación (administrativos e inspectores), pero también en relación a la información e indicaciones recibidas en el centro y en torno al sistema de cita previa.

Será a lo largo del año 2017 cuando se implantará el sistema de envío de encuestas de satisfacción a clientes vía SMS en las 69 estaciones andaluzas.

Las ventajas que aportan los SMS en comparación con el tradicional sistema de entrevistas a clientes in situ son muchas. Para empezar, este servicio permite el envío de encuestas en cualquier momento, por lo que se puede obtener información actualizada sobre el servicio prestado, por ejemplo, cada mes. Las encuestas in situ, por el contrario, requieren de más tiempo (antes, durante y después de las mismas) y, además, realizarlas mensualmente en todas las estaciones sería inviable por su elevado coste.

Del mismo modo, las encuestas de satisfacción vía SMS permiten a la empresa modificar, eliminar o incorporar preguntas en función de la información que interese recabar en cada momento. A ello hay que sumar que, al realizarse directamente a través del teléfono móvil, las respuestas recibidas son automáticamente informatizadas, eliminándose así la fase de transcripción manual que sí existe en el proceso de encuestas cara a cara.

Por otro lado, teniendo en cuenta que el número de encuestas realizadas por el método tradicional suele rondar las 1.600 cada dos años (datos de 2013), con esta nueva solución la cifra se incrementa exponencialmente.

A ello hay que añadir que la incorporación de las nuevas tecnologías y el teléfono móvil como vía de comunicación con nuestros clientes aporta a nuestra empresa una imagen más moderna e innovadora, adaptada a la realidad social del momento, donde el teléfono móvil juega un papel clave en las gestiones y transacciones del día a día.

VEINNOVA: ESPACIO A LA INNOVACIÓN EN VEINET

A finales del año 2016, se pone en marcha dentro de la propia Veinet (intranet de VEIASA) un nuevo espacio dedicado íntegramente a la innovación llamado VEINNOVA. El principal objetivo de Veinnova es, por un lado, concentrar en un mismo entorno claramente visible toda la información sobre los diferentes proyectos y, en segundo lugar, fomentar el intercambio de ideas y opiniones en torno a la investigación, la innovación y el desarrollo.

La innovación es una de las herramientas más importantes y potentes de las que dispone VEIASA para hacer posible que la empresa evolucione, se desarrolle, implante nuevos y más eficientes procesos, se modernice y sea más competitiva. El debate y el intercambio de información sobre lo que hacen otras empresas o instituciones del entorno y del resto del mundo para fomentar la creatividad, el desarrollo de ideas y la inteligencia competitiva es, igualmente, un factor clave en todo este proceso de evolución y mejora.

Veinnova tiene un diseño tipo "muro" para favorecer la comunicación y la participación de todos los trabajadores. La Unidad de Innovación, en colaboración con Comunicación Interna, publica mensajes dirigidos a todos los miembros de la empresa, quienes pueden realizar comentarios y aportaciones de una forma similar a la de redes sociales como Facebook. Asimismo, al igual que en otras partes de la intranet, también se podrá dar a "Me gusta" en las publicaciones.

A la derecha del muro se ha diseñado una relación de apartados en los que se aporta información relativa a la evolución que van experimentando los proyectos y a las novedades que se produzcan en el seno de la Comunidad de Innovación de la Asociación Española de la Calidad (AEC), a la que pertenece VEIASA. También se irán publicando los Boletines de Innovación trimestrales. Esta zona se completa con un nuevo acceso al Laboratorio de Ideas, que cambia de ubicación para integrarse dentro de Veinnova, y con una encuesta.

CERTIFICACIÓN UNE 166002:2014 DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) renovó automáticamente a VEIASA su certificación UNE 166002:2014, cuya norma aporta los requisitos del Sistema de Gestión de la Innovación y el establecimiento de una metodología para ello. Tras someterse en el mes de noviembre a la primera auditoría de seguimiento, esta renovación automática viene a constatar que la Unidad de Innovación ha corregido de manera satisfactoria las desviaciones detectadas en la auditoría anterior y que, además, no se han registrado otras nuevas. La renovación de esta certificación tendrá vigencia hasta el mes de noviembre de 2017.

Según el informe de auditoría, el Sistema de Gestión de la Innovación de Veiasa se caracteriza, entre sus puntos fuertes, por la celebración de frecuentes reuniones de seguimiento de los proyectos, así como otros encuentros profesionales con expertos. Además, en términos de liderazgo, también destaca el compromiso de la alta Dirección con la innovación.

La renovación del Sistema de Gestión de la Innovación de VEIASA acredita el compromiso de la empresa con el desarrollo y la mejora continua y es el resultado de un trabajo intenso para lograr que los procesos internos se adecúen a los requisitos de la norma.

AENOR
ER
Empresa
Registrada

La importancia de la Innovación

La competitividad de una empresa depende de su capacidad para innovar y mejorar, por lo que constituye uno de los factores fundamentales para el futuro de cualquier organización. La innovación tiene por objetivo la búsqueda sistemática de oportunidades para hacer cosas nuevas o de una forma nueva, de modo que se aporte valor a los clientes y a la propia empresa. No consiste (solamente) en llevar adelante una serie de proyectos novedosos aislados, sino que la innovación es un proceso de negocio, directamente ligado a la estrategia de la empresa y a su competitividad futura, con un marcado carácter multidisciplinar en el que intervienen no sólo los aspectos tecnológicos (de producto o proceso) sino también los comerciales y organizativos.

VERIFICACIÓN DE TAXÍMETROS POR GPS

La Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) acordó ampliar el alcance de la acreditación 488/LE848, incluyendo el método de verificación de taxímetros por GPS, sistema desarrollado por la Unidad de Prospectiva Tecnológica y el Área de Metrología, y que cumple con todos los requisitos que establece la Norma UNE EN ISO-IEC 17025.

Este sistema estará implantado al 100% en los centros durante el primer trimestre del año 2017. Entre otras ventajas, este método de verificación de taxímetros aporta, desde el punto de vista de uso, una menor exposición a los humos y el ruido. Además, con él se puede conseguir una rebaja sustancial de los periodos de campaña de verificación por las mejoras operativas que proporciona.

El sistema de verificación de taxímetros por GPS es un proyecto en el que la empresa lleva trabajando más de dos años y que ha supuesto un importante esfuerzo técnico por parte de un equipo multidisciplinar compuesto por la Unidad de Prospectiva Tecnológica y el Área de Metrología, con el apoyo de la Unidad de Innovación y el asesoramiento del Servicio de Prevención

La obtención de la acreditación por ENAC del sistema de verificación de taxímetros por GPS convierte a VEIASA en una empresa puntera en el uso de esta tecnología.

MASTER CLASS SOBRE VIGILANCIA TECNOLÓGICA

VEIASA asistió a la Innovation Master Class sobre Vigilancia Tecnológica de la Asociación Española de Calidad (AEC) en la que, entre otros asuntos, se ha habló del proceso de definición de Unidad de Vigilancia Tecnológica y de las dificultades a las que se enfrentan algunas empresas para la implantación de la Norma UNE 166.006:2014 sobre Gestión de la I+D+i.

La coordinadora de Innovación, Calidad y Prospectiva Tecnológica, Macarena Fernández Rivera, participó en una Mesa de Experiencias junto a otras empresas con distinto grado de madurez en esta área. Se explicó a los asistentes la implantación del proceso de Vigilancia Tecnológica en Veiasa, un proyecto en el que se está inmerso desde finales del año 2015 y que ha ido caminando en paralelo al proceso de obtención de la triple certificación en Medio Ambiente, Innovación y PRL.

PREMIO NACIMIENTO A LA INNOVACIÓN

La estación de Inspección Técnica de Vehículos de Las Tres Villas (Almería) recibió el Premio Nacimiento en la categoría de Innovación otorgado por La Voz de Almería y la Cadena SER, con el que se quiere reconocer el beneficio que la apertura de la ITV ha reportado a la comarca, acercando el servicio de inspección a más de 56.000 usuarios.

En este espacio dedicado a la Astrofísica, único en la provincia de Almería, se otorgaron los galardones, con los que se pretende reconocer el talento de personas, colectivos e instituciones de los municipios de Abla, Abrucena, Fiñana, Gérgal, Las Tres Villas, Nacimiento y Olula de Castro.

En esta tercera edición de los Premios Nacimiento se volvió a poner en valor la labor realizada por los premiados por hacer de la comarca un lugar mejor a través de su trabajo diario en pro de la comunidad.

V PREMIO LABORATORIO DE IDEAS

En el primer semestre de 2016 se eligió el ganador de los V Premios del laboratorio de Ideas, que en esta ocasión fue otorgado al inspector Francisco Javier Arana Fernández, de la ITV de Balanegra (Almería), con su idea Cámara en foso. Por primera vez, los galardones de innovación de la empresa se han saldado con un único ganador después de que, de las 47 ideas generadas, sólo dos consiguieran superar el primer filtro "Criterios PASA / NO PASA". La otra idea, denominada Sistema Automático de Extracción Continua (SAEC), no resultó premiada al no obtener puntuación suficiente tras ser evaluada por el Comité de Innovación.

El primer análisis de las 47 ideas recibidas lo realiza la Unidad de Gestión de I+D+i (compuesta por la Unidad de Innovación y el responsable de la Dirección Técnica y de Operaciones), quienes realizan una primera criba para descartar tanto las ideas repetidas como aquellas que, por su naturaleza, no alcanzan la categoría de idea innovadora (estas últimas suelen pasar al buzón de sugerencias). El resto es remitido a las unidades correspondientes para que los expertos confirmen, si procede, su viabilidad o bien si ya están previstas o en desarrollo. Las ideas que quedan, en este caso sólo dos, son llevadas al Comité de Innovación.

La idea de Francisco Javier Arana consiste en instalar una pantalla en el foso, conectada a una cámara de pequeñas dimensiones y muy flexible (similar a las que se introducen por el interior de las tuberías o incluso el cuerpo humano), la cual se introduciría a través de los pequeños orificios existentes bajo el vehículo con objeto de comprobar el correcto funcionamiento de los siguientes elementos: rótulas, amortiguadores, muelles de suspensión, pérdidas de aceite o combustible, etc.

ACCIONES SOCIALES

- Campaña #Reacciona
- Colaboraciones con Fundación ADECCO
- Talleres formativos con ASEDOWN
- Concurso de dibujos para hijos/as de trabajadores
- Colaboraciones con Médicos sin Fronteras y Cáritas
- Global Compact de la Naciones Unidas

CAMPAÑA #REACCIONA: DÍA INTERNACIONAL DE LA DISCAPACIDAD

Uno año más, VEIASA su sumó a la celebración el día 3 de diciembre, al Día Internacional de las Personas con Discapacidad, colaborando con la Fundación Adecco en la campaña #Reacciona. El objetivo, al que junto VEIASA se han unido más de un centenar de empresas españolas, es luchar contra la sobreprotección, el bullying o acoso y la discriminación que sufren las personas con discapacidad.

Bajo el lema "UNA PERSONA CON DICAPACIDAD ES MUCHO MÁS QUE SU DISCAPACIDAD", la campaña denuncia mediante cuatro spots las principales barreras a las que se enfrenta este colectivo:

1. **Sobreprotección:** Desarrollado en el entorno escolar, aborda la sobreprotección de los padres y profesores sobre los niños/as con discapacidad y el efecto que provoca en ellos.

2. **Bullying (discriminación):** muestra el impacto brutal que tiene sobre el desarrollo de cualquier persona, especialmente en las personas con discapacidad, la discriminación que ejercen algunos adolescente sobre estudiantes con discapacidad. Este spot está ambientado en el entorno formativo.

3. **Desconocimiento y prejuicios:** fruto del desconocimiento y los prejuicios, las personas con discapacidad siguen encontrando grandes dificultades para acceder al mercado laboral. En estos spots se abordan las etiquetas que limitan el talento de las personas cuando se integran en la empresa. Uno de los vídeos se sitúa en un ambiente de oficina y el otro en un ambiente industrial.

La banda sonora de esta iniciativa de sensibilización social ha corrido a cargo del cantante de rap Juan Manuel Montilla, más conocido como El Langui. El cantante invita a derribar estos obstáculos con su rap "No hay límites", cuyo videoclip está protagonizado por el actor y cantante junto con Pablo Pineda, primer diplomado europeo con síndrome de Down; la deportista con discapacidad Raquel Domínguez, y el doctorando en Ingeniería Informática y escritor Joan Pahisa.

Alguno de los spots de la campaña se pueden ver a través de este enlace:

http://fundacionadecco.org/reacciona/index.html#video

Al margen de esta colaboración puntual con motivo del Día Internacional, la apuesta de Veiasa por la inserción laboral de este colectivo es clara desde hace años. En 2016, VEIASA organización tiene contratadas a **31 personas con discapacidad**, 3 más que en 2015.

COLABORACIONES CON FUNDACIÓN ADECCO

A través del convenio con Adecco y el desarrollo del Plan Familia, cada año muchas personas muy cercanas a la empresa logran obtener un grado de autonomía personal suficiente y los recursos necesarios para su integración en el mundo laboral y social. Todo ello se lleva a cabo a través de itinerarios de empleo y actividades como terapias ecuestres, natación especial, fisioterapia, hidroterapia o logopedia, entre otras.

Un año más VEIASA ratifica su firme compromiso en el marco de sus políticas de responsabilidad social al renovar su colaboración con Fundación Adecco. En este acuerdo se comprometen a seguir realizando actividades de inserción laboral y de creación de empleo, dirigidas fundamentalmente a personas con discapacidad

Al igual que en años anteriores, este acuerdo cobra especial importancia en un contexto como el actual, ya que la escasez de recursos sitúa a los colectivos con especiales dificultades en una situación aún más delicada cuando, ya de por sí, se ven obligados a sortear muchos obstáculos para poder seguir adelante y acceder, por ejemplo, al mercado laboral. Veiasa, que es sensible a esta realidad, en el año 2016 tiene contratadas a 31 personas con algún tipo de discapacidad igual o superior al 33%, una cifra que va creciendo año tras año.

El primer acuerdo de colaboración entre VEIASA y la Fundación Adecco se firmó en el año 2005 como medida alternativa al cumplimiento de la Ley de integración social del minusválido, por el que se exige la contratación de un 2% de personas con algún tipo de discapacidad. Aunque desde hace varios años VEIASA supera ese porcentaje de contratación, el acuerdo se ha mantenido y fruto del mismo es el Plan Familia, un programa dirigido a los familiares de los empleados de VEIASA, hasta segundo grado de consanguinidad, con algún tipo de discapacidad acreditada documentalmente.

TALLERES FORMATIVOS CON ASEDOWN

VEIASA colaboró con la asociación Asedown de Sevilla en la organización e impartición de un taller de atención al cliente del que se beneficiaron doce alumnos y alumnas mayores de 16 años con discapacidad intelectual. Este taller se enmarca dentro de un programa más amplio que tiene como finalidad lograr el máximo desarrollo de las capacidades personales y laborales de las personas con discapacidad y, en la medida de lo posible, mejorar su calidad de vida.

Los principales objetivos del programa son:

- ✓ Mejorar la autonomía personal y la integración social.
- ✓ Eliminar conductas inadecuadas
- ✓ Enseñar estrategias en habilidades sociales y prelaborales
- ✓ Lograr el máximo desarrollo integral de las personas
- ✓ Entrenar en adquisición de destrezas en el manejo de los útiles de trabajo.

VEIASA ya colaboró hace dos años en un taller de similares características, pero de auxiliar de oficina.

El taller de atención al cliente tiene como principal objetivo capacitar al alumnado en actitudes y aptitudes que les permitan atender e informar correcta y claramente al cliente, de forma que aprendan a desempeñar las funciones propias del puesto. Lo que se persigue, en definitiva, es que adquieran una formación profesional que les facilite su incorporación al mundo laboral, ya sea a través del empleo ordinario, con o sin apoyo, o el empleo protegido. Tras el curso, los alumnos realizaron prácticas en empresas.

Gracias a la ayuda de VEIASA, estos jóvenes aprendieron a desenvolverse en un puesto de trabajo y tendrán la oportunidad de aprender a desarrollar y potenciar sus capacidades. De esta forma, Veiasa vuelve a ratifica su compromiso con un colectivo con el que colabora desde hace varios años en el marco de su Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

ASE
DO
WN

CONCURSO DE DIBUJO PARA HIJOS/AS DE TRABAJADORES

El Concurso de Dibujo 2016 ha contado este año con la participación de 386 niños y niñas, todos ellos hijos/as de trabajadores de Veiasa salvo un menor que, como ya ocurrió por primera vez el año pasado, también ha podido presentarse pese a no ser hijo biológico o reconocido legalmente por un miembro de la empresa.

La cifra de participantes ha sido nuevamente superior a la del año anterior, ya que en 2015 el número de 'pequeños artistas' ascendió a 355, por lo que este año se han sumado al concurso un total de 31 menores más.

Del total, 12 han resultado premiados en el conjunto de las tres categorías propuestas. La categoría que más dibujos ha registrado, con 163, ha correspondido a la del tramo de menor edad, es decir, la de niños y niñas de entre 3 y 5 años, mientras que las dos categorías restantes, la de 6 a 8 años y la de 9 a 12, han recibido 121 y 102 dibujos, respectivamente.

Los ganadores reciben una asignación económica de 160, 120, 90 y 60 euros en función de si han ganado un primer, segundo, tercer o cuarto premio. Los padres de los premiados deberán destinar la cuantía del premio a la compra de un regalo para su hijo o hija, para lo que dispondrán de un plazo máximo de 30 días para justificar, mediante factura, la compra correspondiente, entregándosela a su Jefe de Unidad para el correspondiente pago.

El Concurso de Dibujo ha registrado un elevado índice de participación, a lo que hay que sumar un destacado nivel en cuanto a la calidad y originalidad de los trabajos presentados. Como viene siendo habitual en la empresa, los dibujos premiados ilustrarán el Calendario 2017 que Veiasa elabora anualmente.

Así, y al igual que el año pasado, al objeto de hacer un calendario variado y atractivo, en su momento se propusieron temáticas diferentes en función de cada categoría. De esta forma, los menores de 3 a 5 años han presentado dibujos con la temática 'Dibuja un árbol'; los de 6 a 8 años lo han hecho sobre 'Con tu imaginación, dibuja el sitio más bonito del mundo y dale vida' y, por último, los más mayores (de 9 a 12 años) han presentado sus obras bajo el epígrafe '¿Cómo evitarías los accidentes producidos en el hogar?'.

La empresa obsequia a todos los que han enviado sus dibujos y anima a quienes en esta ocasión no han resultado ganadores a que vuelvan a presentarse el año que viene.

COLABORACIONES CON MÉDICOS SIN FRONTERAS Y CÁRITAS

Médicos sin fronteras

Médicos sin fronteras es una organización de acción humanitaria que intenta preservar la vida y aliviar el sufrimiento de las personas en poblaciones en situación de emergencia por causas naturales y humanas, conflictos armados, poblaciones marginadas , etc.

En el año 2016 los trabajadores de oficina central de VEIASA se sumaron a colaborar con esta entidad mediante donativos y en reconocimiento a su aportación les hicieron entrega de un certificado y una carta en muestra a su agradecimiento.

Cáritas Diocesanas

Cáritas Diocesana es un organismo oficial que realiza diversos proyectos y servicios: de acogida, atención y acompañamiento a personas en situación de exclusión y vulnerabilidad social; de formación y promoción del voluntariado; de comunicación y sensibilización social; de colaboración con otras organizaciones sociales y eclesiales; de colaboración también, mediante las redes nacional e internacional de Cáritas, en programas de cooperación y en campañas de emergencia internacional.

En Diciembre 2016, siguiendo la política de Obsequios y Regalos establecida en el Código Ético y de Conducta de VEIASA y atendiendo a la sugerencia realizada por un trabajador en la Veinet, se donó a Cáritas todos los regalos recibidos en la empresa en la época de Navidad. Cáritas envió una carta de agradecimiento a nombre de la Jefe de personal y RSC en representación de toda la entidad.

Cáritas
Diocesana de Sevilla

Sra. Ascensión Vázquez Ezquerra
Jefa de Unidad Personal y RSC
Verificaciones Industriales de Andalucía S. A
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio
C/ Albert Einstein, 2 – Edificio VEIASA
Isla de la Cartuja – 41092 (Sevilla)

Sevilla a 28 de Diciembre 2016

Estimada Sra. Vázquez

En nombre de Cáritas Diocesana de Sevilla quiero expresarle mi agradecimiento por la donación de los distintos productos de navidad entregados a nuestra institución
Dichos artículos han sido distribuidos entre los distintos centros de Acogida que Cáritas tiene por la Ciudad.
Gracias a las colaboraciones como la que Usted ha realizado, Cáritas intenta hacer la vida más feliz a personas en situación de vulnerabilidad y exclusión.

Reciba un cordial saludo.

Cáritas
Diocesana de Sevilla

Juan Carlos García González
Responsable de Logística
Cáritas Diocesana de Sevilla

Plaza San Martín de Porres nº 7 41010 Sevilla - tel: 954 347 184 - email: jcgarcia@caritas-sevilla.org

GLOBAL COMPACT DE LAS NACIONES UNIDAS

Un año más VEIASA ha obtenido el nivel avanzado por el Global Compact de las Naciones Unidas al analizar la memoria de Responsabilidad Social Corporativa del año 2015 y todas sus acciones realizadas.

Una vez finalizada esta memoria de R.S.C. del año 2016, también será enviada al Global Compact para su evaluación en su nivel avanzado.

MEDIO AMBIENTE

- Gestión responsable de los Recursos Ambientales
- Objetivos específicos de medio ambiente
- Plan de eficiencia y ahorro energético
- Gestión de residuos y reciclajes
- Gestión de combustibles
- Gestión de consumos
- Triple certificación en medioambiente, Innovación y PRL

GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS AMBIENTALES

VEIASA considera que las empresas son agentes clave para el desarrollo tanto local como internacional y por ello tienen que asumir un rol relevante en el impulso de medidas para aspirar al desarrollo de una sociedad sostenible. Por ello, en este contexto y en el marco de un desarrollo sostenible, VEIASA está comprometida en el desarrollo de sus actividades de negocio respetando el medio ambiente, impulsando medidas que contribuyan a gestionar y minimizar el impacto ambiental.

En este sentido, la empresa ha venido promoviendo una serie de medidas dirigidas a reducir la emisión de gases, gestionar los residuos generados, minimizar el consumo de recursos naturales, etc, pero además aprovecha sus instalaciones para concienciar a sus clientes de distintas medidas como el reciclaje.

- En lo que respecta a la emisión de gases, VEIASA solicita proactivamente una legislación "más exigente y estricta" para **controlar las emisiones de los automóviles**.

  Igualmente VEIASA ha reclamado a los fabricantes que diseñan los vehículos, que tengan en cuenta que estos tienen que ser sometidos después a inspecciones técnicas, facilitando a las estaciones más información sobre su fabricación y elementos de seguridad, así como poder tener acceso, en soporte digital, a los datos sobre emisiones declarados por los fabricantes en el momento de homologación de los vehículos.

  VEIASA defiende las 'Técnicas de Detección Remota Óptica' para el control de emisiones de gases, que permiten medir de manera no intrusiva las emisiones instantáneas de los vehículos en condiciones de tráfico real. El empleo de estas técnicas ayudaría a localizar aquellos vehículos del parque circulante que presenten emisiones anómalas o inaceptables, cumpliendo el objetivo de reducir emisiones contaminantes de los vehículos en carretera.

- Además del compromiso con el medioambiente en estos ámbitos, VEIASA también colabora en la lucha por conseguir una **pesca sostenible**, con las verificaciones de los GPS de las embarcaciones andaluzas.

  El principal objetivo de estos equipos de localización es reforzar los sistemas de control y observancia de la Unión Europea con el fin de garantizar la operatividad de los medios de control pesquero, incluyendo actuaciones como la lucha contra la pesca ilegal y el desarrollo de planes específicos de control. Los parámetros verificados, tras el análisis de los datos generados y su combinación con otras bases de datos disponibles, permiten conocer el estado de los recursos pesqueros y de la sostenibilidad de la pesquería, permitiendo una toma de decisiones adecuada a esta situación.

- En 2016, tuvo lugar la **auditoría energética** realizada a todos los centros de VEIASA. Dicha auditoría recoge el consumo energético en el último año, un inventario detallado de todos los equipos que consumen energía, el balance energético de cada estación y una batería de propuestas de mejora en eficiencia energética que servirán como documento base para la implantación futura de la norma UNE-EN-ISO 50001 de Sistemas de Gestión de la Energía.

  De este modo la culminación de este proceso supone el primer paso hacia la implantación y posterior certificación de la empresa según la Norma UNE-EN ISO 50001, que aporta los requisitos del sistema de gestión de la energía, al objeto de incorporarlos a su propio Sistema de Gestión Integrado (SGI).

  Con el registro de esta auditoría, VEIASA da cumplimiento a lo dispuesto en el Real Decreto 56/2016 por el que se transpone la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo relativa a la eficiencia energética. El informe final de la Auditoría refleja los avances que en materia de ahorro energético que se han producido en la empresa a raíz del Plan de Ahorro y Eficiencia Energética 2014-2017 .

  Las auditorías energéticas a los centros de VEIASA han consistido en la realización de un inventario detallado de los equipos consumidores de energía, un análisis de consumos donde se estudia la facturación eléctrica del último año, hábitos de uso significativo, mediciones in situ, balance energético de los edificios, etc.

GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS AMBIENTALES

Plan de mantenimiento preventivo a través de GMAO

Se sigue ejecutando este plan que consiste en un software que tiene como objetivo facilitar la función del mantenimiento en VEIASA mediante la interacción de todos los centros, tanto en el mantenimiento preventivo, como correctivo, así como en las inspecciones reglamentarias, ejecutándose dicho Plan, conforme a las operaciones y periodicidad establecida en las revisiones, así como teniendo en cuenta la reglamentación vigente, indicaciones del fabricante de los equipos y la experiencia de las empresas mantenedoras.

Asesoria en temas medioambientales en las distintas unidades

VEIASA proporciona información y asesora a sus distintos departamentos en temas medioambientales, incluso imparte cursos para sus empleados de sensibilización ambiental.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE MEDIO AMBIENTE

La evaluación de aspectos ambientales es uno de los puntos claves y más importantes de la norma de gestión ambiental ISO 14001. Es la base del sistema de gestión ambiental, a partir de la cual; se establecen objetivos de mejora, se conoce el desempeño ambiental de la organización, se detectan operaciones y registros incorrectos, sirve para que cada trabajador conozca la repercusión ambiental del centro concreto donde trabaja, etc.

La Evaluación, se realiza de forma individual por cada centro de trabajo, obteniéndose resultados únicos y específicos para cada centro, empleando para ello, los Indicadores Ambientales establecidos; Índice de Consumo e Índice de Generación de Residuos por cada 100.000 inspecciones.

En 2015 se realizó la primera Evaluación de Aspectos Ambientales en VEIASA centro por centro de forma independiente. Como ejemplo de sus conclusiones en aspectos ambientales y sus consecuentes acciones para paliar las repercusiones negativas, señalamos la necesidad de mejorar el control de consumos de materias primas que fue detectada (material absorbente, folios, bobinas industriales, archivos AZ y definitivos y pilas) para realizar un control de los consumos centro a centro empleando el índice de consumo. Para ello, en 2016 se ha establecido la metodología, obteniendo los datos de consumos de cada centro de forma individual.

En 2016, se ha realizado la identificación de Aspectos Ambientales desde la perspectiva del Ciclo de Vida, detectando aquellas actividades llevadas a cabo por agentes externos, donde VEIASA puede influir para mejorar su comportamiento ambiental. Como resultado de la citada identificación en todos los centros de VEIASA (ITV, Laboratorios Provinciales de Metrología y Oficinas Centrales), han sido 3 los Aspectos Ambientales identificados con el enfoque del Ciclo de Vida, estos son:

1. **Consumo de Combustible** durante el transporte de los Residuos al Destino Final de los mismos. En este sentido, VEIASA, obliga al gestor a realizar el traslado de residuos intracomunitario, no se permite el traslado de residuos entre comunidades autónomas, de esta forma condicionamos y reducimos la distancia recorrida por el gestor, disminuyendo el consumo de combustible y por tanto la emisión de CO_2.
2. **Operaciones de Tratamiento Final de los Residuos retirados** (Valorización, reciclado, reutilización, eliminación, depósito en vertedero, etc). Se ha obligado al gestor de residuos a realizar operaciones de valorización de todos los residuos generados de forma habitual en nuestros centros, no se permite la eliminación (depósito en vertedero) como destino final de los residuos, de esta forma aseguramos que todos los residuos tienen una correcta gestión una vez retirados de nuestras instalaciones.
3. **Consumo de detergentes y productos de limpieza.** Los servicios de limpieza, anualmente, deberán remitir las cantidades de productos de limpieza consumidos en cada centro, de esta forma, podremos controlar dichos consumos y en caso de detectar aumentos significativos, poder actuar en consecuencia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE MEDIO AMBIENTE

OBJETIVO Nº 1

LLEVAR A CABO RETIRADAS TRIMESTRALES DE RESIDUOS EN TODOS LOS CENTROS

Se pretende establecer una frecuencia homogénea de retirada de residuos en todos los centros no superior a 90 días. Establecer un mayor control en la periodicidad de las recogidas.

Objetivo conseguido, con una media anual de 89 días transcurridos entre retiradas. Desde 2013 se ha establecido este objetivo, siendo 2015 y 2016 los únicos en conseguirlo.

90 DÍAS
RETIRADA RESIDUOS

OBJETIVO Nº 2

REDUCIR EL CONSUMO ENERGÍA UN 3% EN AL MENOS UN 60% DE LOS CENTROS

Se pretende reducir en un 3% el Índice de Consumo de energía eléctrica por cada 100.000 inspecciones en las Estaciones ITV y Laboratorios Provinciales.

Objetivo conseguido, el 62,5% han reducido su índice de consumo un 3% o más respecto al año anterior.

3 %
CONSUMO ENERGIA

OBJETIVO Nº 3

REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA UN 3% EN AL MENOS UN 60% DE LOS CENTROS

Se pretende reducir en un 3% el Índice de Consumo de Agua por cada 100.000 inspecciones en las Estaciones ITV y Laboratorios Provinciales.

Objetivo general no conseguido, solo el 56% de los centros ha conseguido el objetivo de reducir el consumo más del 3%.

Hay que destacar que el elevado aumento en Oficinas Centrales (38,62%) fue debido a una fuga en la torre de refrigeración, así como a la sustitución de las fuentes de agua, anteriormente se abastecían mediante garrafas, mientras que ahora se consume agua de la red.

Destacar que, a pesar de la instalación y puesta en marcha del sistema de hidroclimatización en un total de 12 centros durante 2016, VEIASA ha conseguido reducir el consumo total anual de agua.

Al igual que en 2015, durante 2016 se han detectado consumos excesivos no habituales en el suministro de agua gracias a la función de avisos automáticos de consumos excesivos implantado durante 2015 en SGI. Como consecuencia de los citados correos, se han identificados determinadas incidencias las cuales ha sido resueltas satisfactoriamente, consiguiendo reducir los consumos

3 %
CONSUMO AGUA

OBJETIVO Nº 4

REDUCIR LA GENERACIÓN DE RESIDUO "ABSORVENTES, PAPELES Y TRAPOS CONTAMINADOS CON ACEITES Y GRASAS" UN 3% EN AL MENOS EL 50% DE LOS CENTROS

Se pretende reducir en un 3% el Índice de Generación de Residuos de "absorbentes, papeles y trapos impregnados con aceites y grasas" por cada 100.000 inspecciones en las Estaciones ITV, a través de la mejora en el uso y gestión del material absorbente.

Objetivo no conseguido, solo el 46,03% han reducido su índice de residuos un 3% o más respecto al año anterior

3 %
GENERACIÓN RESIDUOS

PLAN DE EFICIENCIA Y AHORRO ENERGETICO

Desde sus inicios, VEIASA ha permanecido fiel a la protección y mejora del medio ambiente mediante la reducción de su huella de carbono y el ahorro energético en sus centros de trabajo. En el año 2012 se elaboró un análisis e informe de medidas de ahorro y eficiencia energética en estaciones ITV que posteriormente derivó en el Plan de medidas de ahorro y eficiencia energética, donde se recogen una serie de propuestas para implantar en los centros al objeto de conseguir grandes ahorros en el consumo de energía y, por ende, en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

En el marco de la mejora de la gestión y el control de costes, VEIASA ha dado continuidad al plan de gestión optimizada de la energía iniciado en años anteriores. Continúa pilotando nuevos sistemas de iluminación y apostando por el cambo de instalación led.

Actualmente, en aplicación del Plan de Eficiencia Energética, se está llevando a cabo un plan de iluminación en la zona de inspección que incluye nave, boxes, fosos y zona A2, donde se van a instalar luminarias inteligentes con tecnología LED reguladas mediante detectores de doble condición, presencia e iluminancia. En las naves se sustituirán las luminarias existentes de halogenuros metálicos con potencia de 250 W por luminarias tipo Led de 96 W. **Con esta medida se estima que se conseguirá un ahorro superior al 50% de la energía consumida por esta instalación.**

Igualmente, se han ejecutado las dos acciones previstas para 2016; limpieza de las placas Translucidos de las cubiertas, con objeto aumentar la luz natural que entra en las estaciones permitiendo ahorrar energía, del mismo modo, se han llevado a cabo las operaciones relacionadas con el cambio de las luminarias en varias estaciones.

También se han instalado en las naves hidroclimatizadores, para rebajar la temperatura en verano, con el consiguiente ahorro eléctrico que ello va a comportar.

Las inversiones realizadas para mejorar la eficiencia energética de la empresa están significando progresivamente un ahorro energético importante. Todas las medidas establecidas para la contención y eficiencia de los consumos energéticos han resultado en un ahorro del consumo eléctrico.

Ahorro energético

GESTIÓN DE RESIDUOS Y RECICLAJE

VEIASA acumula cierto volumen de residuos en el transcurso normal de su actividad, residuos que son separados y clasificados el 100% de ellos en todos los centros a través de un gestor autorizado con sistemas integrados de gestión de residuos, todo esto unido al fuerte compromiso en relación a concienciar a sus trabajadores y clientes para que colaboren en la protección del medio ambiente.

La comparativa de residuos reciclados entre 2015 y 2016 es la siguiente:

PRODUCTOS RECICLADOS	2015	2016
Papel y cartón	7.394 Kg	8.053 Kg
Residuos plásticos	2.092 Kg	3.844 Kg
Toners	854 Kg	1.179 Kg
Fluorescentes	272 Kg	308 Kg
Pilas	228 Kg	279 Kg
Residuos de aparatos eléctricos	1.008 Kg	2.886 Kg
Papel absorbente impregnado en aceite	8.292 Kg	9.203 Kg
Total	**20.140 Kg**	**25.752 Kg**

Total productos reciclados

GESTIÓN DE RESIDUOS Y RECICLAJE

Los residuos reciclados han sido superiores al año 2015, siendo reciclado todos los productos consumidos, lo que significa que está haciendo una buena gestión de residuos.

- Con objeto de mejorar la gestión de residuos de absorbentes, así como reducir la cantidad generada del citado residuo, y por tanto, disminuir el impacto ambiental de VEIASA, se incluyó en el objetivo nº4, la posibilidad de estudiar nuevos materiales absorbentes para la recogida de derrames de sustancias peligrosas (aceites, grasas, combustibles, etc).

  Como resultado de decidió sustituir la marca de material absorbente que se venía usando por otra distinta.

- VEIASA se ha inscrito en los organismos de Medio Ambiente competentes como "**PEQUEÑO PRODUCTOR DE RESIDUOS PELIGROSOS DE NUEVAS APERTURAS**" realizando la inscripción de los siguientes residuos: absorbentes, trapos y papeles impregnados y Envases contaminados por sustancias peligrosas.

- Se ha continuado el suministro de cartelería de reciclado de residuos donde se incluyen todos los dispositivos de almacenamiento de residuos, estando identificado con su respectivo cartel, lo que facilita el uso tanto de empleados como de clientes.

- En 2015 se dispensaron nuevos **dispositivos de almacenamiento de residuos** a todas las ITV y Laboratorios provinciales. Esta medida ha mejorado la separación y reciclado de residuos que se generan en VEIASA. Antes, estos residuos se depositaban mezclados directamente en los contenedores municipales de materia orgánica y restos.

  Además algunos centros, no disponían de contenedores municipales de plásticos, papel y cartón y/o materia orgánica y restos en sus inmediaciones, llevándose a cabo las gestiones oportunas con los Ayuntamientos o empresas de residuos correspondientes para la instalación de estos contenedores.

  En algunas ocasiones, no se ha podido colocar contenedores mediante los Ayuntamiento por diversos motivos, en estos casos, se han adquirido los contenedores correspondientes. Los residuos depositados en dichos contenedores, son retirados trimestralmente por el Gestor de Residuos Autorizado, junto con el resto de residuos el centro.

GESTIÓN DE COMBUSTIBLES

La actividad principal de VEIASA no implica el consumo directo de combustible, pero aun así año tras año realiza actuaciones que minimizan dicho consumo, teniendo resultados positivos cada periodo.

Además las inspecciones del parque automovilístico andaluz que realiza VEIASA en el desarrollo de su actividad, contribuyen a una mejora en la reducción de consumos de combustibles y a la reducción de emisión de gases de efecto invernadero.

GESTIÓN DE COMBUSTIBLES	2015	2016
Consumo de combustibles	165.561 €	134.234 €

Consumo de combustibles

GESTIÓN DE CONSUMOS

Gestión de papel

VEIASA continúa usando papel ecológico que utiliza menos recursos naturales. Además se trata de papel con certificación F.S.C. que utilizan árboles más eficientes usando madera procedente de bosques gestionados de forma responsable, plantados especialmente para la producción de papel de oficina de alta calidad.

DATOS MEDIOMBIENTALES DE PAPEL (€)	2015	2016
Folios	14.677,9 €	11.978 €
Sobres	5.402,58 €	5.829,01 €
Informes de inspección	31.351,62 €	45.748,82 €
Hojas de tomas de datos	32.114,56 €	42.571,20 €
Papel higiénico doméstico	1.973,82 €	2.113,48 €
Papel higiénico industrial	4.262,65 €	3.701,34 €
Servilletas de papel	287,92 €	696,50 €
Bobina industrial	30.602,41 €	33.754,39 €

Mejora en el control de los consumos de agua y energía eléctrica:

La implementación de medidas que durante años viene realizado VEIASA para la mejora de los consumos en sus instalaciones sigue dando resultados positivos con ahorros significativos de suministros de agua y electricidad, como se desprende de los siguientes cuadros:

GASTO TOTAL ELECTRICIDAD (€)	2015	2016
Gasto total electricidad	1.610.653,67 €	1.062.006,21 €

GASTO TOTAL AGUA (€)	2015	2016
Gasto total agua	123.666,68 €	93.836,81 €

TRIPLE CERTIFICACIÓN EN MEDIO AMBIENTE, INNOVACIÓN Y PRL

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha renovado a VEIASA la triple certificación de sus sistemas de Prevención de Riesgos Laborales (Norma OHSAS 18001), Medio Ambiente (Norma UNE-EN ISO 14001) e Innovación (Norma UNE 166002). Además AENOR ha puesto de manifiesto, la implicación de los directivos de VEIASA en los proyectos de la organización.

Esta triple certificación convierte a VEIASA en una de las pocas empresas españolas que tienen certificado un SGI con estas tres áreas, a las que hay que sumar la acreditación de sus procesos de Inspección Técnica de Vehículos (ITV) según la Norma UNE-EN ISO/IEC 17020:2012 y Metrología según la Norma UNE-EN ISO/IEC 17025:2005 de laboratorios de calibración y ensayo que anualmente se renueva tras ser sometida a las pertinentes auditorías por parte de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

La certificación de los sistemas de PRL, Innovación y Medio Ambiente acredita el compromiso de VEIASA con el respeto a nuestro entorno, la seguridad, la rentabilidad y la mejora continua y es el resultado del esfuerzo y dedicación de todos sus profesionales.

ANEXOS

› **Indicadores del Global Reporting Initiative**

INDICADORES DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Índice GRI	Contenidos básicos generales	Página
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	DECLARACIÓN RESPONSABLE PRINCIPAL DE LAS DECISIONES DE LA ORGANIZACIÓN	2
G4-2	PRINCIPALES EFECTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES	3-4
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	6
G4-4	MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS MÁS IMPORTANTES.	6-7
G4-5	LUGAR DONDE SE ENCUENTRA LA SEDE CENTRAL DE LA ORGANIZACIÓN	6
G4-6	PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN	ESPAÑA
G4-7	NATURALEZA DEL RÉGIMEN DE PROPIEDAD Y SU FORMA JURÍDICA	6
G4-8	MERCADOS DE LOS QUE SE SIRVE	6
G4-9	TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN	10-11-12
G4-10	NÚMERO DE TRABAJADORES DESGLOSADOS	10
G4-11	PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS	100%
G4-12	CADENA DE SUMINISTRO DE LA ORGANIZACIÓN	33
G4-13	CAMBIOS SIGNIFICATIVOS	3-4
G4-14	PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN	9
G4-15	CARTAS, PRINCIPIOS U OTRAS INICIATIVAS EXTERNAS QUE LA ORGANIZACIÓN HA ADOPTADO	43-49
G4-16	ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES CON LAS QUE COLABORA	43-49
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	ENTIDADES QUE FIGURAN EN LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS DE LA ORGANIZACIÓN	No aplica
G4-18	PROCESO QUE SE HA SEGUIDO PARA DETERMINAR EL CONTENIDO DE LA MEMORIA	No aplica
G4-19	ASPECTOS MATERIALES QUE SE IDENTIFICARON DURANTE EL PROCESO DE DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA	No aplica
G4-20	COBERTURA DE CADA ASPECTO MATERIAL DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	No aplica
G4-21	LÍMITE DE CADA ASPECTO MATERIAL FUERA DE LA ORGANIZACIÓN	No aplica
G4-22	CONSECUENCIAS DE LAS REEXPRESIONES DE LA INFORMACIÓN DE MEMORIAS ANTERIORES Y SUS CAUSAS	Sin consecuencias
G4-23	CAMBIO SIGNIFICATIVO EN EL ALCANCE Y LA COBERTURA DE CADA ASPECTO CON RESPECTO A MEMORIAS ANTERIORES	No aplica

Índice GRI	Contenidos básicos generales	Página
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	GRUPOS DE INTERÉS VINCULADOS A LA ORGANIZACIÓN	11;13;26;43
G4-25	ELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE SE TRABAJA	11;13;26;43
G4-26	ENFOQUE DE LA ORGANIZACIÓN SOBRE LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	11;13;26;43
G4-27	CUESTIONES Y PROBLEMAS CLAVE HAN SURGIDO A RAÍZ DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	11;13;26;43
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	PERIODO OBJETO DE LA MEMORIA	2016
G4-29	FECHA DE LA ÚLTIMA MEMORIA	31/12/2015
G4-30	CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIA	Anual
G4-31	PUNTO DE CONTACTO PARA SOLVENTAR LAS DUDAS	www.veiasa.es
G4-32	OPCIÓN «DE CONFORMIDAD» CON LA GUÍA GRI ELEGIDA	49
G4-33	POLÍTICA Y PRÁCTICAS VIGENTES DE LA ORGANIZACIÓN CON RESPECTO A LA VERIFICACIÓN EXTERNA DE LA MEMORIA	49
GOBIERNO		
G4-34	ESTRUCTURA DE GOBIERNO	11
G4-35	PROCESO MEDIANTE EL CUAL EL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO DELEGA SU AUTORIDAD	11
G4-36	CARGOS EJECUTIVOS O CON RESPONSABILIDAD EN CUESTIONES ECONÓMICAS, AMBIENTALES Y SOCIALES	11
G4-37	PROCESOS DE CONSULTA ENTRE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO	11
G4-38	COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO Y SUS COMITÉS	11
G4-39	PERSONA SUPERIOR DE GOBIERNO OCUPA PUESTO EJECUTIVO	11
G4-40	PROCESOS DE NOMBRAMIENTO Y SELECCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO Y SUS COMITÉS	No datos
G4-41	PROCESOS MEDIANTE LOS CUALES EL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO PREVIENE Y GESTIONA POSIBLES CONFLICTOS DE INTERESES	25
G4-42	FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO Y DE LA ALTA DIRECCIÓN EN EL DESARROLLO, LA APROBACIÓN Y LA ACTUALIZACIÓN DEL PROPÓSITO, LOS VALORES O LAS DECLARACIONES DE MISIÓN, LAS ESTRATEGIAS, LAS POLÍTICAS Y LOS OBJETIVOS RELATIVOS A LOS IMPACTOS ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN	No datos

INDICADORES DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Índice GRI	Contenidos básicos generales	Página
G4-43	MEDIDAS SE HAN TOMADO PARA DESARROLLAR Y MEJORAR EL CONOCIMIENTO COLECTIVO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO CON RELACIÓN A LOS ASUNTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES.	25
G4-44	PROCESOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO	No datos
G4-45	FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS IMPACTOS, LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES DE CARÁCTER ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL	No datos
G4-46	FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN EL ANÁLISIS DE LA EFICACIA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL RIESGO DE LA ORGANIZACIÓN EN LO REFERENTE A LOS ASUNTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES.	No datos
G4-47	FRECUENCIA ANALIZA EL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO LOS IMPACTOS, LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES DE CARÁCTER ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL.	No datos
G4-48	COMITÉ O EL CARGO DE MAYOR IMPORTANCIA QUE REVISA Y APRUEBA LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y SE ASEGURA DE QUE TODOS LOS ASPECTOS MATERIALES QUEDEN REFLEJADOS	RRHH
G4-49	PROCESO PARA TRANSMITIR LAS PREOCUPACIONES IMPORTANTES AL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO	25
G4-50	PREOCUPACIONES IMPORTANTES QUE SE TRANSMITIERON AL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO	No datos
G4-51	POLÍTICAS RETRIBUTIVAS PARA EL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO Y LA ALTA DIRECCIÓN	No datos
G4-52	PROCESOS PARA DETERMINAR LA REMUNERACIÓN	No datos
G4-53	COMO SE SOLICITA Y SE TIENE EN CUENTA LA OPINIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LO QUE RESPECTA A LA RETRIBUCIÓN	No datos
G4-54	RELACIÓN ENTRE LA RETRIBUCIÓN TOTAL ANUAL DE LA PERSONA MEJOR PAGADA DE LA ORGANIZACIÓN Y EL RESTO DE TRABAJADORES	No datos
G4-55	RELACIÓN ENTRE EL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA RETRIBUCIÓN TOTAL ANUAL DE LA PERSONA MEJOR PAGADA DE LA ORGANIZACIÓN Y EL RESTO DE TRABAJADORES	No datos
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN, TALES COMO CÓDIGOS DE CONDUCTA O CÓDIGOS ÉTICOS	9; 14; 15
G4-57	MECANISMOS INTERNOS Y EXTERNOS DE ASESORAMIENTO EN PRO DE UNA CONDUCTA ÉTICA Y LÍCITA, Y PARA LOS ASUNTOS RELACIONADOS CON LA INTEGRIDAD DE LA ORGANIZACIÓN,	14; 15
G4-58	MECANISMOS INTERNOS Y EXTERNOS DE DENUNCIA DE CONDUCTAS POCO ÉTICAS O ILÍCITAS Y DE ASUNTOS RELATIVOS A LA INTEGRIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	14; 15

Índice GRI	Contenidos básicos generales	Página
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
GA-EC1	VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	12
GA-EC2	CONSECUENCIAS ECONÓMICAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN QUE SE DERIVAN DEL CAMBIO CLIMÁTICO	50
GA-EC3	COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES	No datos
GA-EC4	AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO	No datos
GA-EC5	RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL	No datos
GA-EC6	PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL	No datos
GA-EC7	DESARROLLO E IMPACTO DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS Y LOS TIPOS DE SERVICIOS	8
GA-EC8	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS	No datos
GA-EC9	PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES	33
MEDIO AMBIENTE		
MATERIALES		
GA-EN1	MATERIALES POR PESO O VOLUMEN	No aplica
GA-EN2	PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES RECICLADOS	No aplica
ENERGÍA		
GA-EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	58
GA-EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	58
GA-EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	No datos
GA-EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	55; 58
GA-EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	55; 58

INDICADORES DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Índice GRI	Contenidos básicos generales	Página
AGUA		
GA-EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	58
GA-EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	No aplica
GA-EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	No datos
BIODIVERSIDAD		
GA-EN11	INSTALACIONES OPERATIVAS PROPIAS, ARRENDADAS, GESTIONADAS QUE SEAN ADYACENTES, CONTENGAN O ESTÉN UBICADAS EN ÁREAS PROTEGIDAS Y ÁREAS NO PROTEGIDAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD	No existen
GA-EN12	DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS MÁS SIGNIFICATIVOS EN LA BIODIVERSIDAD DE ÁREAS PROTEGIDAS O ÁREAS DE ALTO VALOR EN TÉRMINOS DE DIVERSIDAD BIOLÓGICA NO PROTEGIDAS DERIVADOS DE LAS ACTIVIDADES	No existen
GA-EN13	HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS	No existen
GA-EN14	NÚMERO DE ESPECIES INCLUIDAS EN LA LISTA ROJA DE LA UICN Y EN LISTADOS NACIONALES DE CONSERVACIÓN CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTRAN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES	No existen
EMISIONES		
GA-EN15	EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	59
GA-EN16	EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA	59
GA-EN17	OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	59
GA-EN18	INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No datos
GA-EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No datos
GA-EN20	EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN EL OZONO	No datos
GA-EN21	NOX, SOX Y OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS	No datos
EFLUENTES Y RESIDUOS		
GA-EN22	VERTIDO TOTAL DE AGUAS, SEGÚN SU CALIDAD Y DESTINO	No datos
GA-EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	56
GA-EN24	NÚMERO Y VOLUMEN TOTALES DE LOS DERRAMES SIGNIFICATIVOS	No datos
GA-EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS	No datos
GA-EN26	IDENTIFICACIÓN, TAMAÑO, ESTADO DE PROTECCIÓN Y VALOR EN TÉRMINOS DE BIODIVERSIDAD DE LAS MASAS DE AGUA Y LOS HÁBITATS RELACIONADOS AFECTADOS SIGNIFICATIVAMENTE POR VERTIDOS Y ESCORRENTÍA PROCEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN	No datos

Índice GRI	Contenidos básicos generales	Página
PRODUCTOS Y SERVICIOS		
GA-EN27	MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	51-54
GA-EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE REGENERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL	Poco significativo
CUMPLIMIENTO REGULATORIO		
GA-EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No existen
TRANSPORTE		
GA-EN30	IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS DEL TRANSPORTE DE PRODUCTOS Y OTROS BIENES Y MATERIALES UTILIZADOS PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN, ASÍ COMO DEL TRANSPORTE DE PERSONAL	Poco significativo
GENERAL		
GA-EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES	50-60
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES		
GA-EN32	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS AMBIENTALES	33
GA-EN33	IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS AL RESPECTO	No existen
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL		
GA-EN34	NÚMERO DE RECLAMACIONES AMBIENTALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Ninguna
EMPLEO		
GA-LA1	NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR EDAD, SEXO Y REGIÓN	10
GA-LA2	PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O A MEDIA JORNADA	No existen
GA-LA3	ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD	No datos
GA-LA4	PLAZOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERATIVOS Y POSIBLE INCLUSIÓN DE ESTOS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS	No existen
GA-LA5	PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS FORMALES DE SEGURIDAD Y SALUD CONJUNTOS PARA DIRECCIÓN Y EMPLEADOS, ESTABLECIDOS PARA AYUDAR A CONTROLAR Y ASESORAR SOBRE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	No datos

INDICADORES DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Índice GRI	Contenidos básicos generales	Página
GA-LA6	TIPO Y TASA DE LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR SEXO	No datos
GA-LA7	TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD	No existen
GA-LA8	ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON LOS SINDICATOS	21-22
GA-LA9	PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO	23-24
GA-LA10	PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LES AYUDAN A GESTIONAR EL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES	23-24
GA-LA11	PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUYO DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL SE EVALÚA CON REGULARIDAD	100 %
GA-LA12	COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO	10
GA-LA13	RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES	Sin diferencias
GA-LA14	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LAS PRÁCTICAS LABORALES	No datos
GA-LA15	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, DE LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA CADENA DE SUMINISTRO	No existen
GA-LA16	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Poco significativo
DERECHOS HUMANOS		
GA-HR1	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CONTRATOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS QUE INCLUYEN CLÁUSULAS DE DERECHOS HUMANOS O QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	No existen
GA-HR2	HORAS DE FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON AQUELLOS ASPECTOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA SUS ACTIVIDADES	No existen
GA-HR3	NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS	No existen
GA-HR4	IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS EN LOS QUE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL DERECHO A ACOGERSE A CONVENIOS COLECTIVOS PUEDEN INFRINGIRSE O ESTAR AMENAZADOS	No existen
GA-HR5	IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL	No existen
GA-HR6	CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE SER ORIGEN DE EPISODIOS DE TRABAJO FORZOSO	No existen

Índice GRI	Contenidos básicos generales	Página
GA-HR7	PORCENTAJE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE HA RECIBIDO CAPACITACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS O LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	No existen
GA-HR8	NÚMERO DE CASOS DE VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y MEDIDAS ADOPTADAS	No existen
GA-HR9	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS QUE HAN SIDO OBJETO DE EXÁMENES O EVALUACIONES DE IMPACTOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	No existen
GA-HR10	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LOS DERECHOS HUMANOS	No existen
GA-HR11	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS	No existen
GA-HR12	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	No existen
SOCIEDAD		
GA-SO1	PORCENTAJE DE CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL	No existen
GA-SO2	CENTROS DE OPERACIONES CON IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES O POTENCIALES, SOBRE LAS COMUNIDADES LOCALES	No existen
GA-SO3	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS EN LOS QUE SE HAN EVALUADO LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN	No existen
GA-SO4	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	No existen
GA-SO5	CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS	No existen
GA-SO6	VALOR DE LAS CONTRIBUCIONES POLÍTICAS, POR PAÍS Y DESTINATARIO	No existen
GA-SO7	NÚMERO DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS O CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA Y RESULTADO DE LAS MISMAS	No existen
GA-SO8	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA	No existen
GA-SO9	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELACIONADOS CON LA REPERCUSIÓN SOCIAL	No existen
GA-SO10	IMPACTOS SOCIALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS ADOPTADAS	No existen
GA-SO11	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	29

INDICADORES DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Índice GRI	Contenidos básicos generales	Página
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
GA-PR1	PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE SERVICIOS SIGNIFICATIVOS CUYOS IMPACTOS EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD SE HAN EVALUADO PARA PROMOVER MEJORAS	21-22
GA-PR2	NÚMERO DE INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LOS IMPACTOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DURANTE SU CICLO DE VIDA	Ninguno
GA-PR3	TIPO DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No datos
GA-PR4	NÚMERO DE INCUMPLIMIENTOS DE LA REGULACIÓN Y DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y AL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No datos
GA-PR5	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	29
GA-PR6	VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO	Ninguno
GA-PR7	NÚMERO DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LAS COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA, TALES COMO LA PUBLICIDAD, LA PROMOCIÓN Y EL PATROCINIO	Ninguno
GA-PR8	NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES	Ninguno
GA-PR9	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS FRUTO DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EN RELACIÓN CON EL SUMINISTRO Y EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Ninguno

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

VEIASA
2016

Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO