

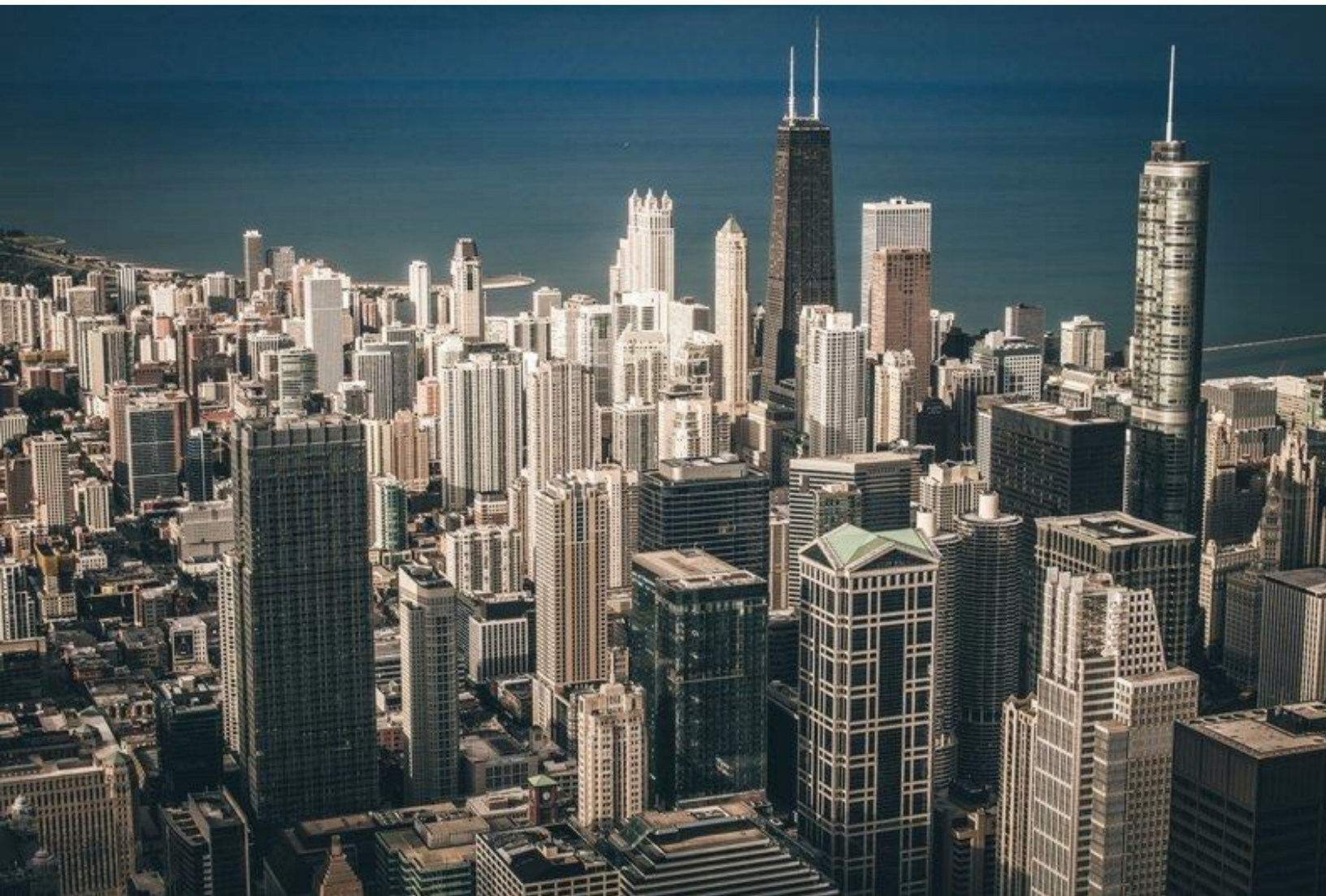
# Valoraciones y Tasaciones Hipotecarias S.A. (VTH)

INFORME DE PROGRESO  
2017

Valoraciones y Tasaciones Hipotecarias S.A.  
C. Pau Claris 165 7-A  
Barcelona

# Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		COE
05		Análisis <ul style="list-style-type: none"><li>Clientes</li><li>Empleados</li><li>Proveedores</li><li>Medioambiente</li></ul>
06		Compatibilidad GRI-G4



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Barcelona, 26 de diciembre de 2017

Distinguidos Señores,

Me complace presentar nuestro informe de progreso de los principios del pacto mundial, en él reflejamos las actuaciones llevadas a cabo en el último período, continuando con el punto de partida en nuestra mejora continua hacia la consecución de la totalidad de las áreas del Pacto Mundial.

Entre las principales actuaciones, quisiera destacar nuestro compromiso con la Calidad y el Medio Ambiente, reforzando nuestra trayectoria y evolución basada en la CALIDAD con la implantación y mantenimiento del Sistema de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14.001:2015

La normativa ISO 9001:2015 implica que VTH de manera constante planifica, organiza y controla todos sus procesos de su actividad de tasación, ofreciendo una garantía en sus servicios y una estabilidad en la calidad de todas las tasaciones.

La norma ISO 14001:2015 implica que VTH ha implementado un sistema de gestión medioambiental eficaz en toda la compañía.

Ambos sistemas han quedado acreditados por CDQ en calidad de Entidad de Certificación acreditada por ENAC para sistemas de Gestión Ambiente conforme ISO 14001:2015 y Sistemas de Gestión de Calidad conforme a ISO 9001:2015

Finalmente deseo reiterar el compromiso de VALORACIONES Y TASACIONES HIPOTECARIAS, S.A. con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como nuestra voluntad de seguir mejorando en la implantación de sus diez Principios.

Reciban un cordial saludo,

Jordi Mateo Cubota  
Director General

Registro del Banco de España nº 4392 - CIF A79964136

Valoraciones y Tasaciones Hipotecarias S.A.  
C/ Pau Claris, 165, 7º A • 08037 Barcelona • Tel. 93 496 19 00 • Fax. 93 488 17 53 (Servicios Centrales)  
C/ Ríos Rosas, 46, 1º • 28003 Madrid • Tel. 91 301 64 80 • Fax. 91 751 30 16 [vth.sccc@vth.es](mailto:vth.sccc@vth.es)





# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Valoraciones y Tasaciones Hipotecarias S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C. Pau Claris 165 7-A

Localidad

Barcelona

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

[www.e-vth.com](http://www.e-vth.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Jordi Mateo Cubota

Persona de contacto

Francisco Villaseñor

Número de empleados directos

17

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Valoración de cualquier tipo de inmuebles.

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

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

Cientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Motores de la actividad y conciencia por el medio ambiente

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

España.

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

En VTH hemos establecido la materialidad del Informe analizando los 4 grandes ejes del Informe; Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente, Anticorrupción, combinándolos con los factores internos y externos, incluidos factores como la misión de la organización.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

VTH difunde el compromiso con el Pacto Mundial, así como el contenido del Informe de Progreso, mediante sistemas de comunicación interna (correos, intranet), así como con la incorporación del compromiso en los clausulados de los contratos que firma la organización.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Periódicamente la Dirección realiza reuniones de equipo en las que se comentan la evolución de la sociedad así como la líneas estratégicas. En dichas sesiones se recogen sugerencias y propuestas de mejora. A su vez, existe un procedimiento de recogida de sugerencias que llegan a un buzón que gestiona el

Responsable de Calidad que canaliza, evalúa y actúa según proceda. Anualmente se evalúa el cumplimiento de los objetivos establecidos anualmente y se analizan con los responsables las desviaciones.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Valoraciones y Tasaciones Hipotecarias, SA (VTH ) se trata de una sociedad anónima sometida a un régimen jurídico especial supervisado por el Banco de España. En el organigrama de la compañía el responsable de velar por el seguimiento del compromiso del Pacto, es la Dirección de Desarrollo de Negocio, que a su vez se apoya en el Responsable de Calidad, para aunar sinergias internas.

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

Se realiza un seguimiento desde el Comité de Dirección. Alguno de los principios tienen indicadores de progreso.

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

A nivel directivo el máximo responsable para llevar a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principio del Pacto Mundial es el Director General, que junta con el resto del equipo de dirección implantan las actuaciones correspondientes. A su vez, el Consejo de Administración de la Compañía se ha comprometido con el Pacto Mundial.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

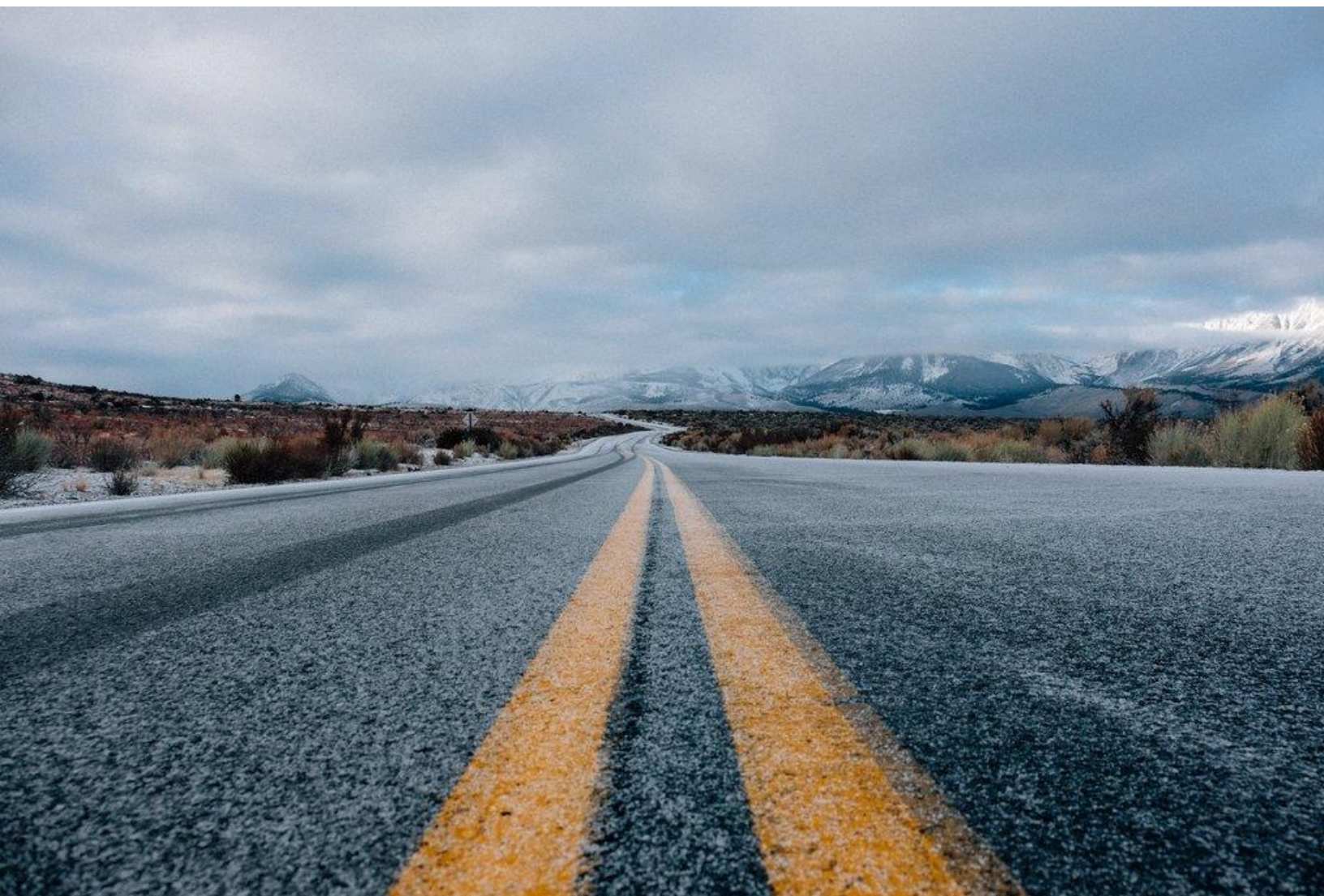
Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

En la actualidad no existen en la organización proyectos de colaboración con otros organismos de Naciones Unidas, si bien no descarta en un futuro posibles colaboraciones.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.e-vth.com](http://www.e-vth.com)



# METODOLOGÍA

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

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

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

Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.

Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados

Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

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

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

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

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

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



# ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS      NORMAS LABORALES      MEDIOAMBIENTE      ANTICORRUPCIÓN



8

Desafíos u Oportunidades  
contemplados



9

Desafíos u Oportunidades  
contemplados



5

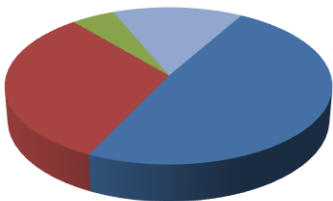
Desafíos u Oportunidades  
contemplados



9

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 20  
Empleados: 13  
Proveedores: 2  
Accionistas: 0  
Administración: 0  
Comunidad: 0  
Medio ambiente: 6

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



282

GRUPO DE INTERÉS

# CLIENTES



---

## Blanqueo o lavado de dinero

Durante el 2017 VTH ha designado como Compliance Officer al responsable del Departamento de Calidad y este ha desarrollado un manual de prevención penal, informando a todo el personal de VTH, colaboradores externos y consejo de administración la obligación de cumplir con el mismo

---

### Normativa Vigente - Política

#### Indicadores Relacionados

o

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

### Política de Integridad y Transparencia - Política

#### Indicadores Relacionados

o

### Política de Blanqueo de Capitales - Política

#### Indicadores Relacionados

o

### Política de Calidad - Política

#### Indicadores Relacionados

o

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

### Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

G4-58

### Control Financiero - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

o

---

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

VTH dispone de un procedimiento de Acceso,

Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos de Carácter Personal, cumpliendo con la normativa de LOPD y realizado auditorías.

---

---

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

La misión de VTH es ofrecer un servicio de valoración y tasación de inmuebles, riguroso, profesional, independiente y de calidad. Calidad consistente en fomentar la satisfacción y confianza de nuestros clientes respecto al servicio que prestamos. Entendiéndose como la realización de un trabajo riguroso y en equipo, que involucra a las personas en la mejora continua.

---

### Política de Calidad - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

Implica que VTH de manera constante planifica, organiza y controla todos sus procesos de su actividad de tasación, ofreciendo una garantía en sus servicios y una estabilidad en la calidad de todas las tasaciones.

#### Objetivos

En VTH entendemos que el trabajo en equipo, profesional y riguroso, involucra a las personas alcanzando una mejora continua.

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

#### Indicadores Relacionados

##### o Observaciones Genéricas

Creada la política de Calidad y Medio Ambiente por la sociedad, ésta se documenta en el Manual de Calidad y Medio Ambiente, y se divulga a los empleados. El Manual contempla el compromiso de cumplir los requisitos (legales y de buenas prácticas), así como la mejora continua fijada por la compañía.

#### Comentarios

Realizando revisión de los procesos que nacen en el Manual de Calidad y Medio Ambiente.

#### Objetivos

La orientación de la sociedad hacia la calidad, rigurosidad, independencia y transparencia.

### Normativa Vigente - Política

#### Indicadores Relacionados

o

### **Comentarios**

Debido a la política interna de la sociedad, así como a su régimen jurídico especial, el cumplimiento normativo

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

### **Comentarios**

VTH tiene un reglamento interno de conducta conocido y respetado por todos los miembros de la organización y los profesionales externos, y un sistema de control de cumplimiento específico. Reglamento que aborda el régimen de incompatibilidades, la confidencialidad, transparencia... incluso una vez cesada la relación entre la sociedad y el profesional externo.

### **Objetivos**

Mantener por parte de VTH un comportamiento irreprochable en la gestión de cualquier conflicto de interés que pueda surgir respecto a la actividad de valoración y tasación que realiza.

### **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La empresa según se describe en el Manual del Colaborador tiene un sistema retribución variable mediante el cual a final de año según aspectos objetivos generales/ departamentales/ individuales se evalúa el desarrollo de su trabajo a lo largo del ejercicio.

### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La sociedad realiza mensualmente una muestra suficiente de encuestas a los clientes para evaluar la satisfacción del servicio.

### **Comentarios**

### **Objetivos**

Mediante la realización de encuestas se pretende evaluar el servicio que presta la sociedad, detectar mejoras y oportunidades.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

VTH trabaja estrechamente con sus proveedores para

eliminar cualquier aspecto negativo que pueda afectar a la calidad, y la RSE. Se buscan sinergias de colaboración que nos ayuden a desarrollar nuevas soluciones y mejorar la eficiencia. A su vez preservamos la calidad del ambiente, involucrando en el cuidado de éste a nuestros proveedores. La organización tiene incorporado un sistema de homologación y validación de niveles de servicio de sus proveedores, sin controlar actualmente el cumplimiento de los principios.

---

## **Formación para clientes**

VTH pone a disposición de sus clientes cursos de formación sobre cualquier punto de la actividad de tasación, con la intención de mejorar la interpretación de la información facilitada en nuestros expedientes, proponiendo mejoras y atendiendo a las necesidades de los clientes. En ocasiones se invita a clientes a asistir a cursos internos.

---

---

## **Satisfacción del cliente**

Para VTH la satisfacción del cliente se define como el compromiso de la entidad en cumplir con los procesos y requisitos necesarios para la satisfacción global del cliente, sin menoscabo de la rigurosidad e integridad de todas y cada una de nuestras tasaciones o valoraciones. Todos los meses se realizan encuestas sobre la atención recibida y se solicita una puntuación sobre 5, del grado de satisfacción, habiendo obtenido en el 2017 una puntuación de 4,7. En relación a la entidad mandataria el seguimiento de satisfacción del cliente se realiza de forma directa, transmitiéndonos un alto grado de confianza y satisfacción.

---

### **Política de Calidad - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Comentarios**

El compromiso del sistema de calidad nace en la Dirección de la compañía y ésta designa un equipo responsable del seguimiento de la implantación así

como para recoger sugerencias, desviaciones e implementar medidas de mejora.

#### **Objetivos**

Establecer los mecanismos necesarios de comunicación necesarios con nuestros clientes para conocer sus necesidades actuales y futuras y poder prepararnos para nuevos retos y situaciones cambiantes que ellos o el mercado regulador nos plantee, sin menoscabo de la calidad y rigurosidad.

#### **Código Ético / Conducta - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

##### **Comentarios**

La sociedad divulga el código ético y Ric entre todos los empleados y colaboradores. Estableciendo sistemas de control interno para velar por su cumplimiento.

#### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La sociedad realiza mensualmente una muestra suficiente de encuestas a los clientes para evaluar la satisfacción del servicio.

#### **Nivel de servicio al cliente - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La organización dispone de niveles de servicio acordado consensuados con el cliente. Para la evaluación y seguimiento de los mismos, existe un comité de seguimiento (cliente - VTH).

##### **Comentarios**

La sociedad en cumpliendo con la Orden Ministerial ECO/734/2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las

entidades financieras, como usuario de nuestros servicios, disponemos de un departamento de Atención al Cliente al que pueden hacernos llegar cualquier observación, propuesta de mejora o reclamación, dirigiéndose al responsable de Atención al cliente. La sociedad dispone de un responsable de Atención al Cliente y un procedimiento establecido para atender dichas comunicaciones.

#### **Objetivos**

Planificar, organizar y controlar todos los procesos de la actividad de la organización ofreciendo una garantía y estabilidad de servicio mejorando si cabe los niveles de servicio acordados.

---

## **Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes**

Para VTH la transparencia es uno de nuestros pilares en cuanto fomenta una relación de confianza con los clientes. Nuestros clientes tienen acceso a la trazabilidad de sus encargos, así como a las comunicaciones internas entre la central y los técnicos de campo y de control de calidad.

---

#### **Transparencia - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

VTH mantiene en vigencia un Código Ético y un Código Interno de Conducta que deben ser respetados por todos sus colaboradores

##### **Objetivos**

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Aceptación de regalos que comprometan a la entidad

Recogido en el Pan de Prevención Penal. Política anticorrupción.

---

## Mejoras de RSE sobre la normativa laboral

Todos los empleados de VTH disponen de Póliza de seguro de asistencia sanitaria, seguro de vida, Ticket restaurante. En el momento de incorporarse a nuestra empresa se le proporciona el manual del colaborador donde figuran todos sus derechos y obligaciones, el convenio colectivo, Prevención de Riesgos Laborables, CE,, RIC, etc.

---

## Regular la aceptación de regalos

Recogido en el Pan de Prevención Penal. Política anticorrupción.

---

## Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación

En el momento de incorporarse a nuestra empresa se le proporciona el manual del colaborador donde figuran todos sus derechos y obligaciones, el convenio colectivo, Prevención de Riesgos Laborables, CE,, RIC, las condiciones específicas, beneficios sociales, etc..

---

**Normativa Vigente - Política**  
**Indicadores Relacionados**

0

**Convenio Colectivo - Política**  
**Indicadores Relacionados**

0

**Política de RRHH - Política**  
**Indicadores Relacionados**

0

**Normativa Interna - Política**  
**Indicadores Relacionados**

0

**Código Ético / Conducta - Política**  
**Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

**Manual de acogida al nuevo trabajador - Política**  
**Indicadores Relacionados**

0

---

## Combatir y erradicar todas las formas de extorsión

Recogido en el Pan de Prevención Penal. Política anticorrupción.

---

## Combatir y erradicar toda forma de malversación

Recogido en el Pan de Prevención Penal. Política anticorrupción

---

## Discriminación por raza

La selección de personal se encarga a una empresa líder en el sector y solo se le proporciona el perfil profesional, y de conocimientos que se necesita para el cargo a cubrir.

---

## Incumplimiento del convenio colectivo

Desde la dirección se vigila el cumplimiento escrupuloso del convenio colectivo y de todos los

beneficios marcados por la dirección, corrigiendo inmediatamente cualquier incumplimiento que pudiera producirse y poniendo los medios necesarios para que no vuelvan a producirse.

---

---

compuesto por 8 mujeres y 9 hombres estando repartidos en todos los departamentos de la compañía.

---

---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

---

---

## Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

La selección de personal se encarga a una empresa líder en el sector y solo se le proporciona el perfil profesional, y de conocimientos que se necesita para el cargo a cubrir.

---

---

## Buen ambiente laboral

El crear un buen ambiente laboral no sólo es una situación deseable sino necesaria para cualquier organización que quiera desarrollarse con éxito.

---

## Independencia y Transparencia

La piedra angular de la actividad de tasación es la capacidad de la organización e actuar con independencia y transparencia.

---

### Política de RRHH - Política Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

La empresa desarrolla su misión, partiendo de los siguientes principios y valores; Independencia en el trabajo, condiciones físicas del puesto de trabajo, implicación y no absentismo, sistema de reconocimiento al trabajo bien hecho, liderazgo, sistema de remuneraciones basados en políticas salariales sobre bases de parámetros de eficacia y resultados medibles, igualdad...

#### Objetivos

La empresa entiende que existe una estrecha relación entre productividad y rendimiento y el buen clima laboral. El crear un buen ambiente de trabajo no sólo es una situación deseable sino necesaria, por lo que se trata de un objetivo de la empresa.

---

### Sistema de Gestión en Integridad y Transparencia e Independencia - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

Mediante el establecimiento del marco conceptual y el compromiso de los empleados y los colaboradores con el cumplimiento de los principios que se desarrollan en la normativa; integridad, objetividad, competencia profesional, confidencialidad, comportamiento profesional,

---

## Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

---

---

## Discriminación por género

La selección de personal se encarga a una empresa líder en el sector y solo se le proporciona el perfil profesional, y de conocimientos que se necesita para el cargo a cubrir. Actualmente VTH está

## Igualdad de género

Las políticas de remuneración y ascensos solo se basan en la capacidad, preparación y dedicación de sus empleados.

---

## Política de RRHH - Política Indicadores Relacionados

o

---

## Combatir los casos de soborno

Recogido en el Pan de Prevención Penal. Política anticorrupción.

---

---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

VTH en cumplimiento con la ISO estamos muy implicados con aspectos medioambientales, habiendo suprimido prácticamente el papel en nuestras oficinas, involucrando en la consecución de este objetivo a todos nuestros empleados

---

## Política RSE - Política Indicadores Relacionados

o

### Objetivos

En VTH hemos conseguido reducir el consumo de papel y tóner en un 75% aproximadamente y nuestro objetivo es llegar al 95% convirtiéndonos prácticamente en una empresa sin papel.

---

---

## Contratación de mano de obra infantil

El cumplimiento de las leyes en vigor a todos los niveles (penal y civil) es una constante y uno de los puntos primordiales en la dirección de la empresa.

---

---

## Conciliación familiar y laboral

VTH entiende el concepto conciliación familiar y laboral de diversas maneras. Conciliación en

sentido estricto, se refiere a la compatibilidad de los tiempos dedicados a la familia y al trabajo. En un sentido amplio, se refiere al desarrollo pleno de las personas en el ámbito del trabajo, afectivo, familiar, personal de ocio, estudio e investigación, y a disponer de tiempo para sí. Por ello, conciliar significa mantener el equilibrio en las diferentes dimensiones de la vida con el fin de mejorar el bienestar, la salud y la capacidad de trabajo personal.

---

## Política de RRHH - Política Indicadores Relacionados

o

### Comentarios

Cualquier medida sobre la materia, o mejora que la compañía se propone implementar se recoge y publica en el manual del colaborador. Cierta flexibilidad entrada / salida. Reducción jornada, servicios asistenciales para empleados y descuentos para familiares de empleados, trabajo por objetivos.

### Objetivos

El capital humano de VTH es uno de los activos de la Entidad, por ello se establece como objetivo retener el equipo profesional y riguroso, integrado e implicado. Entendiendo que con mayores niveles de conciliación mayor implicación del equipo humano en el proyecto empresarial.

## Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

o

### Observaciones Genéricas

La empresa según se describe en el Manual del Colaborador tiene un sistema retribución variable mediante el cual a final de año según aspectos objetivos generales/ departamentales/ individuales se evalúa el desarrollo de su trabajo a lo largo del ejercicio.

### Comentarios

**Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

o

### Observaciones Genéricas

Entre el 40 y 44% de los empleados disfrutaban de una jornada reducida.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Todos nuestros proveedores son nacionales, por lo que cumplen con las leyes nacionales, si se detectase cualquier incumplimiento de Derechos Humanos VTH dejaría de utilizar sus servicios.

---

**Política de Calidad - Política**  
**Indicadores Relacionados**

0

---

## Crear relaciones estables con los proveedores

Los proveedores son parte muy importante en el producto final, siendo VTH consciente de la importancia de mantener una relación cordial, profesional y equitativa en todo momento.

---

---

## Cumplimiento de la normativa

VTH dispone de un código ético y un reglamento interno de conducta, así como está adherido al código ético de la asociación AEV. Independencia total de los departamentos comercial y técnico.

---

**Código Ético / Conducta - Política**  
**Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Optimizar el uso de papel en la entidad

Desde hace años VTH implanto la doble pantalla para todos sus empleados, disminuyendo el uso de papel y tóner considerablemente. Durante el 2017 se ha reducido el envío de los informes en papel, siendo enviados en formato PDF firmado electrónicamente, teniendo como objetivo suprimir el envío en papel en su totalidad.

---

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados

#### oObservaciones Genéricas

Creada la política de Calidad y Medio Ambiente por la sociedad, ésta se documenta en el Manual de Calidad y Medio Ambiente, y se divulga a los empleados. El Manual contempla el compromiso de cumplir los requisitos (legales y de buenas prácticas), así como la mejora continua fijada por la compañía.

### Política de Reciclaje - Política Indicadores Relacionados

#### oObservaciones Genéricas

La empresa ha implementado un sistema de gestión medioambiental eficaz, que pretende fomentar y promover una mayor responsabilidad ambiental.

---

## Cálculo y compensación de los residuos en CO2

Trabajamos para asegurar la minimización de residuos y de su posterior gestión a través de gestores autorizados; por ello apostamos por el contenido digital y nos comprometemos a evitar el uso de papel como soporte de nuestros informes. Medimos nuestros consumos.

---

---

## Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Conscientes de las oportunidades que nos dan las

nuevas tecnologías VTH promueve el uso de las nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

---

### Política de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados

#### oObservaciones Genéricas

La empresa tiene definida una política de calidad y medio ambiente.

#### Comentarios

La implantación de las certificaciones ISO 9001 y ISO 14001 han posibilitado la implantación y desarrollo de una política de calidad y medio ambiente así como de su mejora continua

#### Objetivos

Mantener las certificaciones así como seguir en la implantación y mejora continua de la política de calidad y medioambiente

---

## Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

En VTH somos conscientes de que los recursos naturales de los que disponemos son limitados, por lo que estamos comprometidos en tomar acciones de preservación del medio ambiente, como el fomento del reciclaje.

---

### Política de Reciclaje - Política Indicadores Relacionados

#### oObservaciones Genéricas

La empresa ha implementado un sistema de gestión medioambiental eficaz, que pretende fomentar y promover una mayor responsabilidad ambiental.

#### Comentarios

Se han implementado planes de capacitación en prácticas ambientales para nuestros colaboradores, inventándoles a cumplirlas y a participar proactivamente. Cabe destacar la eliminación de papeleras en los puestos de trabajo y su sustitución por puntos verdes de reciclaje, en el que se clasifica cada residuo en función de su tratamiento posterior de reciclaje: papel/ envases/ orgánico.

#### Objetivos

Avanzar en la identificación de los impactos medioambientales indirectos y concienciar a los

colaboradores de las mejores prácticas medio ambientales.

### **Manual de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados**

#### **oObservaciones Genéricas**

Creada la política de Calidad y Medio Ambiente por la sociedad, ésta se documenta en el Manual de Calidad y Medio Ambiente, y se divulga a los empleados. El Manual contempla el compromiso de cumplir los requisitos (legales y de buenas prácticas), así como la mejora continua fijada por la compañía.

### **Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La sociedad dispone de un técnico responsable de realizar el seguimiento e implantación de las medidas que requieran el sistema de gestión medioambiental implantado según norma ISO 14.000 y certificado por TÜVRheindland.

#### **Comentarios**

Mediante el compromiso de la Dirección, la formación interna del sistema gestión a toda la plantilla así como la comunicación a los principales proveedores afectados.

#### **Objetivos**

Realizar el seguimiento del sistema de gestión medioambiental y gestionar las posibles desviaciones que puedan surgir convirtiéndolas en medidas correctoras.



# ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

## CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
<b>Administración</b>		
Contratos transparentes con la Administración Pública		10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública		10
<b>Medioambiente</b>		
Falta de medición de los residuos en CO2		8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera		8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2		8
Optimizar el uso de papel en la entidad		7
Falta de control del volumen de materiales impresos		7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
<b>Empleados</b>		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva		3
Contratación de mano de obra infantil		5
Falta de información a los empleados		3
Deterioro de la Paz Social en la entidad		3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral		4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados		4
Conciliación familiar y laboral		4
Regular la aceptación de regalos		10
Incumplimiento del convenio colectivo		3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad		6
Discriminación por discapacidad		6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad		1
Incertidumbre en el ambiente laboral		1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad		10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados		6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	10 5	10
Combatar los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatar y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	10 5 8	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatar y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	10 8	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1
<b>Proveedores</b>		
Falta de colaboración continúa con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
<b>Clientes</b>		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
<b>Comunidad</b>		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
<b>Socios</b>		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

## CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### DERECHOS HUMANOS

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.

### NORMAS LABORALES

### MEDIO AMBIENTE

### LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.





Network Spain  
**WE SUPPORT**

