

GRUPO TASVALOR, S.A.

Tasaciones y Valoraciones

INFORME DE PROGRESO
2017



GRUPO TASVALOR, S.A.
C/ Manuel Tovar, 16
Madrid

E-mail: grupotasvalor@grupotasvalor.es
Teléfono: 91.728.33.20 Fax.: 91.133.31.39

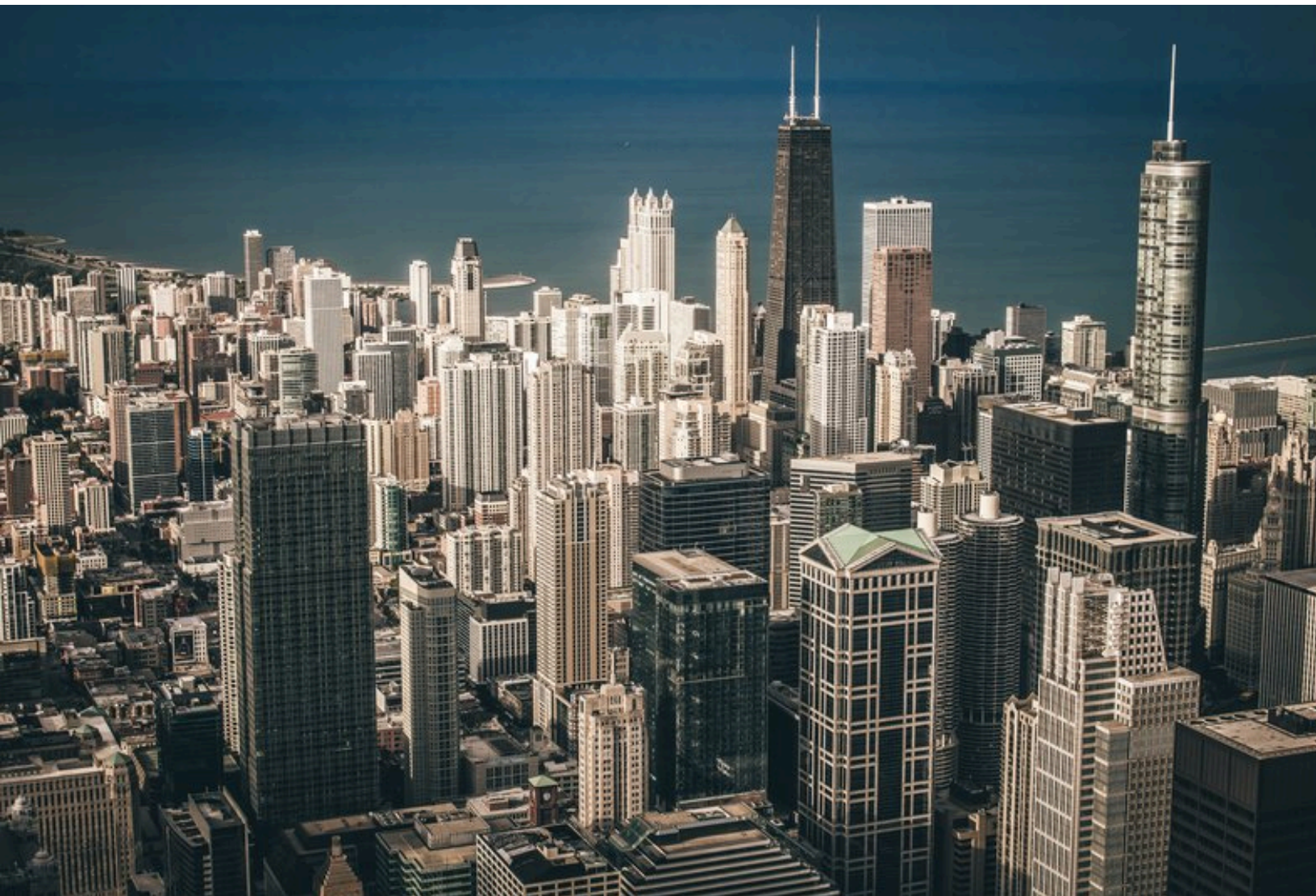
Informe de Progreso | 2



Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	Análisis
	Clientes
	Empleados
	Proveedores
	Medioambiente





CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Informe de Progreso | 4

Manuel Tovar 16 28034 Madrid Teléfonos 917283320 Fax 911333139 E-MAIL grupotasvalor@grupotasvalor.es

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 6533, Libro 0, Folio 139, Sección 8, Hoja M-106356, C.I.F. A-80639990



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL

Madrid, a 15 de Octubre de 2018

Muy Señores Nuestros,

Me complace presentar el séptimo informe de progreso de GRUPO TASVALOR, S.A. en el que se detallan las actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio 2017 en relación al cumplimiento de los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

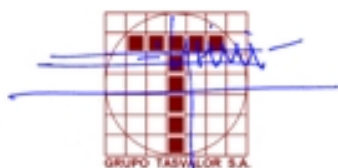
En el ejercicio 2017 GRUPO TASVALOR, S.A. ha creado dos nuevas Subdirecciones, la de Planificación y la Técnica, que han liderado los trabajos de organización y de gestión documental necesarios para la mejora de la productividad y para la revisión y unificación de toda la documentación normativa, técnica y formal utilizada en la elaboración de los informes de tasación. Con la ayuda de estos documentos se han implementado mejoras en la herramienta de elaboración de informes que han permitido mejorar la productividad sin perder el nivel de calidad.

Nos planteamos como objetivo crear la figura de Planificación y Control en el Departamento de Atención al Cliente para realizar el mismo trabajo de organización y gestión documental en el ámbito de actuación del departamento. Se prevee el desarrollo de los documentos para finales de 2018 y la implantación del responsable para el primer trimestre de 2019.]

Mediante esta declaración, GRUPO TASVALOR, S.A., manifiesta su intención de renovar este compromiso social, según las directrices establecidas por los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que continuaremos difundiendo a nuestros Grupos de Interés.

Atentamente,

Fdo.: D. Emilio Gámir Casares



Consejero Delegado

GRUPO TASVALOR, S.A.



PERFIL DE LA ENTIDAD

Informe de Progreso | 6



Manuel Tovar 16 28034 Madrid Teléfonos 917283320 Fax 911333139 E-MAIL grupotasvalor@grupotasvalor.es

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 6533, Libro 0, Folio 139, Sección 8, Hoja M-106356, C.I.F. A-80639990

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

GRUPO TASVALOR, S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Manuel Tovar, 16

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://grupotasvalor.es>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Emilio Gámir Casares

Persona de contacto

Juan Pedro Trujillo Torres

Número de empleados directos

30

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

TASACIÓN Y VALORACIÓN DE BIENES INMUEBLES

Ventas / Ingresos

960.000 – 24 millones

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

Ninguna

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos:

(Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Cientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

No existen.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Se han seleccionado aquellos grupos que se relacionan profesionalmente con la empresa y con los que se desea establecer medidas de formación y concienciación en al ámbito de la responsabilidad y sostenibilidad empresarial.

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, únicamente. Se analizan los distintos proyectos de formación y concienciación en Responsabilidad Social Empresarial.

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

En función de la actividad, la ubicación y el impacto medioambiental de la empresa se han analizado los indicadores considerados importantes para la mejora de los Diez Principios del Pacto Mundial.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso
A través de las páginas web propias: Intranet para empleados y páginas web de Clientes y Tasadores, para Clientes y Proveedores respectivamente; y a través de las páginas web externas: Red Pacto Mundial España y United Nations Global Compact.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso
Anual

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Todas las aportaciones y sugerencias de los diferentes grupos de interés son analizadas en reuniones periódicas de revisión del sistema para adoptar las medidas consideradas más adecuadas. El modo de toma de datos depende del grupo de interés, utilizando los siguientes canales: Consultas recibidas en las webs de Clientes y Tasadores, aportaciones de clientes en las encuestas anuales, aportaciones de clientes por otros medios (correo electrónico, teléfono, etc.) y aportaciones del personal interno en las diferentes reuniones de seguimiento.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

GRUPO TASVALOR, S.A. está estructurado mediante un organigrama de forma piramidal con los siguientes puestos: Consejo de Administración, Consejeros Delegados, Director General Área de Negocio, Director Grandes Cuentas, Director General Técnico, Director de Medios y Director de Recursos Humanos, Responsables Comercial, de Gestión y Financiero, Servicio de Atención al Cliente, Administración, Secretaría y Contabilidad, Técnicos Validadores, Tasadores y personal de departamento.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores
No.

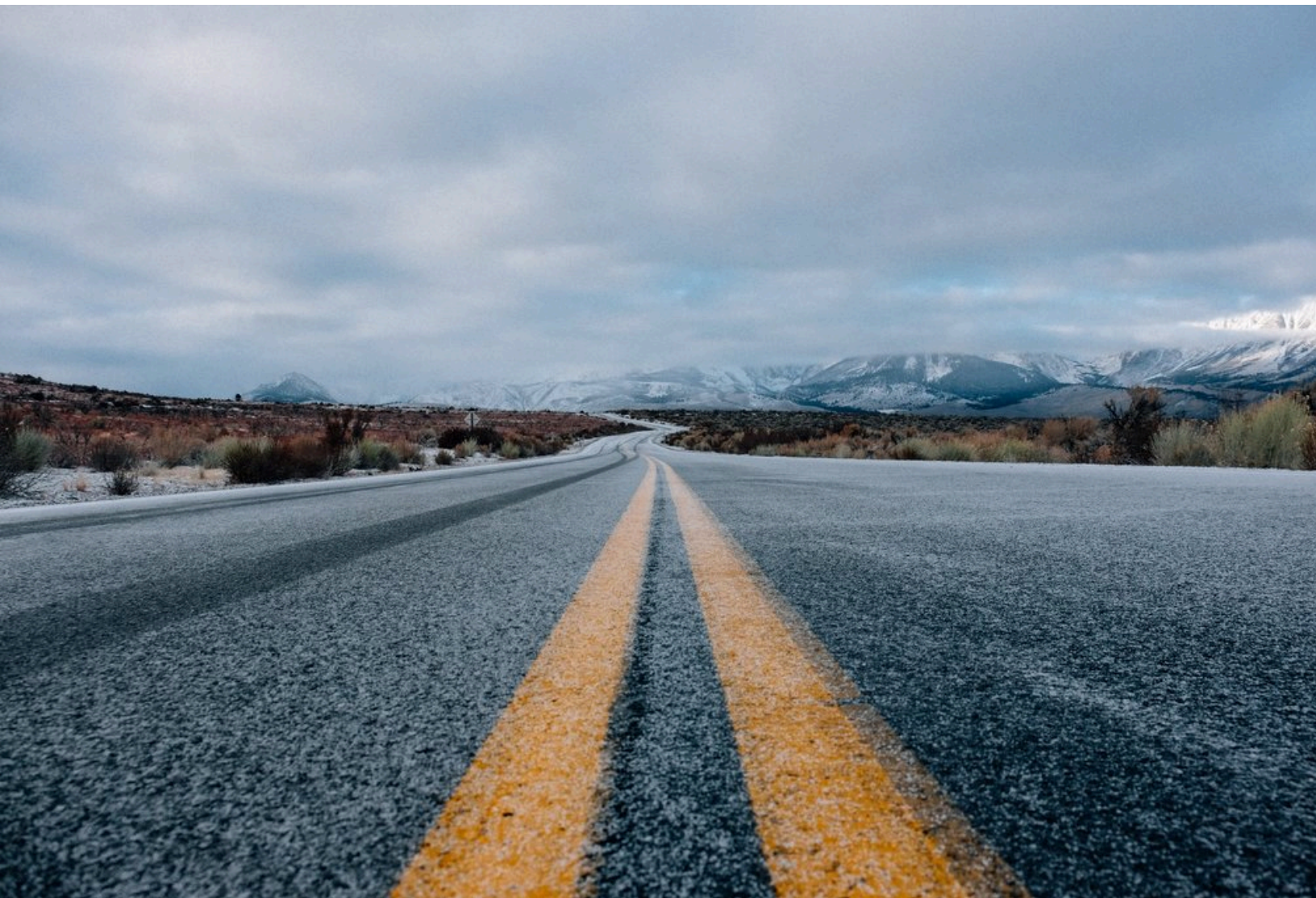
Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

Emilio Gámir Casares, como máximo cargo ejecutivo de GRUPO TASVALOR, S.A. e integrante de la estructura de gobierno, lleva a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del 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 del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)
No.



Informe de Progreso | 9



Manuel Tovar 16 28034 Madrid Teléfonos 917283320 Fax 911333139 E-MAIL grupotasvalor@grupotasvalor.es

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 6533, Libro 0, Folio 139, Sección 8, Hoja M-106356, C.I.F. A-80639990

METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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



ANÁLISIS

Informe de Progreso | 11

Manuel Tovar 16 28034 Madrid Teléfonos 917283320 Fax 911333139 E-MAIL grupotasvalor@grupotasvalor.es

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 6533, Libro 0, Folio 139, Sección 8, Hoja M-106356, C.I.F. A-80639990



Informe de Progreso | 12

Manuel Tovar 16 28034 Madrid Teléfonos 917283320 Fax 911333139 E-MAIL grupotasvalor@grupotasvalor.es

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 6533, Libro 0, Folio 139, Sección 8, Hoja M-106356, C.I.F. A-80639990





5

Desafíos u Oportunidades
contemplados

2

Desafíos u Oportunidades
contemplados

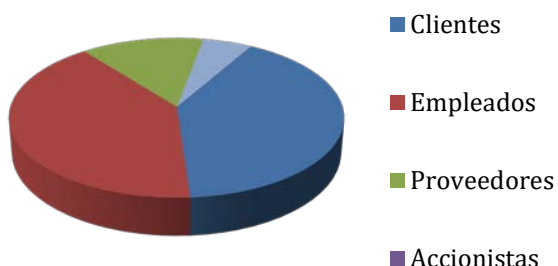
2

Desafíos u Oportunidades
contemplados

3

Desafíos u Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 15
Empleados: 15
Proveedores: 5
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 2

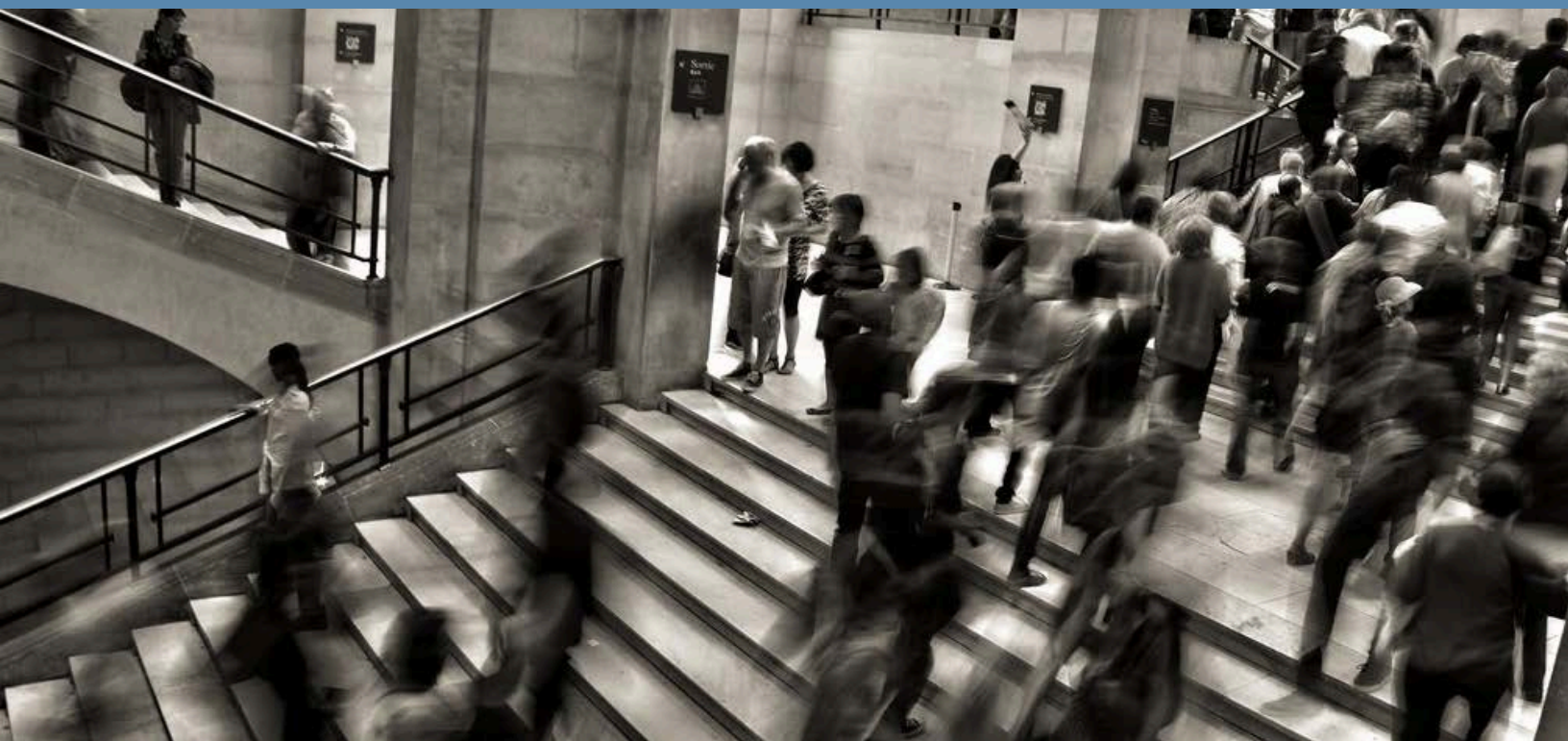
CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



289

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Informe de Progreso | 14

Manuel Tovar 16 28034 Madrid Teléfonos 917283320 Fax 911333139 E-MAIL grupotasvalor@grupotasvalor.es

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 6533, Libro 0, Folio 139, Sección 8, Hoja M-106356, C.I.F. A-80639990



Formación para clientes

Desarrollar o mejorar aplicaciones web útiles para los Clientes.

Política: Política de Calidad

La Declaración de la Dirección del Manual de Calidad incluye los siguientes Objetivos Conceptuales:

- Atención personalizada al Cliente en todo el proceso del trabajo, desde su inicio hasta su entrega.
- Total satisfacción del Cliente ante el trabajo realizado de acuerdo a la normativa de obligado cumplimiento por las sociedades de tasación.

Para conseguir estos objetivos, y conscientes de la necesidad de desarrollo e innovación de determinados aspectos y de la posibilidad de mejora y optimización de algunos de nuestros recursos, desde el año 2009 GRUPO TASVALOR S. A. ha iniciado nuevas líneas de trabajo de gestión que tienen como objetivo fundamental el aumento de la calidad del producto final entregado al Cliente y el abaratamiento de los costes, y que ha posibilitado una mayor competitividad con las empresas del sector.

Desde finales del año 2015 se utiliza la nueva página web de Clientes de GRUPO TASVALOR S. A. como herramienta de comunicación con muchos de nuestros principales Clientes.

Objetivos:

- Recabar las opiniones de los Clientes que han utilizado el área web para disponer de información directa que permita desarrollar nuevas utilidades.
- Aumentar el grado de satisfacción del Cliente.

Acción: Mejoras en el diseño y contenido web:

Se analiza el resultado de la pregunta ¿Cómo valora el servicio de nuestra página web? de la encuesta anual de satisfacción del Cliente para posteriores modificaciones y/o mejoras en el contenido web.

Se analizan las distintas sugerencias de mejora propuestas por el Clientes durante el uso de la web.

Política: Manual de Acceso a la Web de Clientes

Para mejorar la accesibilidad de los Clientes a los nuevos productos y servicios y explicar, de una manera sencilla y lo más gráfica posible, la información, los recursos y las gestiones disponibles en el Área Privada de la Página Web de Clientes de GRUPO TASVALOR, S. A. se dispone de un Manual de Acceso a la Web que se distribuye entre todos los Clientes interesados.

Dicho documento detalla entre otras las siguientes gestiones que el cliente puede realizar a través del área web:

- Activación del usuario, recordatorio y cambio de contraseña.
- Solicitud y visor de encargos de tasación.
- Visor de fechas, incidencias, archivos y tiempos.
- Informes de gestiones.
- Sistema de avisos automáticos.
- Recursos disponibles: Información de mercado, legislación y normativa y valoraciones on-line.

Objetivos

- Aumentar un 5% el número de Usuarios Web.
- Mantener el número de Gestiones realizadas en el Área Privada.

Acción: Formación

A través de documentos de trabajo disponibles en la web para que cada uno de los usuarios activos decidan el momento en el que desea hacer uso de la información disponible. Comunicaciones generales de novedades normativas, de estudios de mercado y de contenido a la red de Clientes.

Indicadores Relacionados: Manual de Acceso a la Web de Clientes

El seguimiento de consultas y descargas de documentación permite comprobar que las descargas del Manual de Acceso a la Web de Clientes han aumentado un 57% en el año 2017 a pesar de que el número de activaciones de usuarios web ha disminuido en un 12%.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Transmitir los principios éticos.

Política: Código Ético / Conducta

GRUPO TASVALOR, S.A. entiende que confianza es parte integrante de nuestro patrimonio y elemento fundamental de nuestra fuerza competitiva. Por ello, dispone de un Código de Conducta que establece y difunde los principios éticos que forman la base de las relaciones entre GRUPO TASVALOR, S.A., sus empleados, los colaboradores, los proveedores y los Clientes.

Dicho documento establece las pautas de conducta de asuntos tan importantes como el cumplimiento de las leyes, gestión transparente, conflicto de intereses, obsequios y atenciones, confidencialidad, etc.

Herramienta de seguimiento: Buzón de sugerencias

La Gerencia de Auditoría, bajo la coordinación del Comité de Auditoría, resolverá las cuestiones de interpretación y de instrumentación operativa que no puedan ser atendidas satisfactoriamente por los niveles de supervisión jerárquica habituales. Las sugerencias son recogidas a través de la Línea Ética que recibe las consultas, orientaciones e informes de situaciones o comportamientos que se opongan a los principios de este Código de Conducta.

Indicadores Relacionados: N° de denuncias recibidas y resueltas

Hasta el momento, el Comité de Auditoría no ha recibido denuncias sobre comportamientos opuestos a los principios del Código de Conducta.

Objetivos:

- Comunicar a los Clientes todas las modificaciones realizadas en el Código de Conducta que permita transmitir de forma transparente toda la información de la empresa.

Blanqueo o lavado de dinero

Independencia profesional.

Política: Integridad y Transparencia

La Declaración de la Dirección del Manual de Calidad incluye los siguientes Objetivos Conceptuales y Funcionales:

- Mantener una total independencia frente a las posibles presiones tanto del cliente como de agentes externos en la elaboración del trabajo y en su conclusión.
- Comunicar a la Dirección cualquier intento de presión por parte del cliente o agentes externos en la elaboración del trabajo manteniendo por parte de la primera una continua comunicación con el personal adscrito a GRUPO TASVALOR, S.A.

Del mismo modo, el Código de Conducta regula los posibles conflictos de intereses cuando las relaciones del personal con terceros pudieran afectar los intereses de la sociedad.

Objetivos:

- Garantizar la independencia profesional de todos los integrantes de GRUPO TASVALOR, S.A. en el desarrollo de cada una de las actividades.

Acción: Difusión de la Política

Las exigencias del Manual de Calidad y del Código de Conducta son transmitidas a Empleados y Proveedores mediante la entrega de los correspondientes documentos de trabajo. Todo el personal es informado de los principios éticos por los que se rige la sociedad ya que todo el personal recogido en el organigrama tiene una participación activa, según los criterios de "Responsabilidad, autoridad y comunicación" fijados en el Manual de Calidad.

Herramienta de seguimiento: Buzón de sugerencias

La Gerencia de Auditoría, bajo la coordinación del Comité de Auditoría, resolverá las cuestiones de interpretación y de instrumentación operativa que no puedan ser atendidas satisfactoriamente por los niveles

de supervisión jerárquica habituales. Las sugerencias son recogidas a través de la Línea Ética que recibe las consultas, orientaciones e informes de situaciones o comportamientos que se opongan a los principios de este Código de Conducta.

Indicadores Relacionados: N° de denuncias recibidas y resueltas

Hasta el momento, el Comité de Auditoría no ha recibido denuncias sobre comportamientos opuestos a los principios del Código de Conducta.

Satisfacción del cliente

Encuestas de satisfacción.

Política: Política de Calidad

El Procedimiento de Calidad PC-GT-09. Percepción de Cliente tiene por objeto definir las directrices a seguir en GRUPO TASVALOR, S.A. para acopio, medida, análisis de resultados y establecimiento de acciones enfocadas a satisfacción de los Clientes con los servicios prestados y entregables suministrados. Este procedimiento de trabajo ha sido actualizado en los últimos años incluyendo las aportaciones obtenidas de los Clientes encuestados anualmente.

Objetivos:

- Obtener información reciente de la percepción del Cliente.
- Obtener información tanto de Clientes habituales como de Clientes procedentes de presupuestos que realizan un menor volumen de encargos.
- Mejorar o al menos mantener el grado de satisfacción del Cliente con los servicios prestados con el objetivo

de adecuar los procesos de trabajo de GRUPO TASVALOR, S.A. a sus necesidades reales.

Herramienta de seguimiento: Encuestas de Satisfacción -

La encuesta anual de opinión del Cliente se ha realizado a través del área privada de nuestra página web de Clientes. Entre los días 19 de marzo al 20 de abril de 2018 se recopilaban las diferentes encuestas que una vez tratadas fueron analizadas para establecer una puntuación por atributos y global del servicio recibido. Además se ha realizado la primera prueba piloto de encuestas diarias a cincuenta Clientes solicitantes de presupuestos.

Indicadores Relacionados: Satisfacción del cliente

El análisis de los datos anuales muestran resultados favorables en el 99,81% de las respuestas respondidas y desfavorables en el 0,19%, con un Índice de Satisfacción Global notablemente superior al obtenido en 2016 y destacando como mejor valoradas las preguntas sobre la atención telefónica, la puntualidad en las entregas y la información adicional requerida. El aumento del 8,27% en las valoraciones 'Bueno / Muy bueno' confirman el buen grado de satisfacción de los Clientes encuestados y la evolución positiva con respecto a años anteriores.

El análisis de la prueba piloto muestra resultados ligeramente inferiores a los obtenidos en las encuestas anuales de los últimos años con un índice de satisfacción global de 381,11 (sin quitar valores máximos y mínimos) y de 384,00 (quitando valores máximos y mínimos).

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Formación y especialización.

Política: Política de Calidad

El Procedimiento de Calidad PC-GT-o8. Formación tiene por objeto definir el procedimiento a seguir para la determinación y seguimiento de la cobertura de las necesidades de formación y recursos humanos que afecten a la calidad de los servicios.

Objetivos:

- Mejorar la calidad de los informes de tasación.
- Mejorar la productividad en la elaboración de los informes de tasación.
- Homogeneizar los criterios en casos generales y singulares.
- Mejorar la comunicación con los Técnicos Colaboradores mediante el contacto directo en jornadas presenciales y mediante el contacto virtual en asistencia remota o en comunicaciones periódicas.

Acción: Formación

Destinadas a los Técnicos Colaboradores se continúan realizando las Jornadas anuales de repaso de especificaciones técnicas y formales en la que también se analizan las posibles necesidades de formación específica.

Destinadas a los Técnicos Validadores se han realizado formaciones técnicas específicas.

Para establecer un sistema de elaboración de los informes de tasación con mayores verificaciones y controles y con opciones de ayuda se ha creado la Subdirección Técnica que ha liderado los trabajos de unificación de documentación normativa, técnica y formal utilizada en la redacción de los informes de tasación.

Objetivos:

- Creación de un indicador de seguimiento para revisar

periódicamente la idoneidad del proceso de realización y validación de un informe tipo de tasación. Se considera necesario disponer de este indicador durante el tercer trimestre de 2019.

Indicadores Relacionados: Horas de formación por empleado

El análisis de los datos anuales de formación de Técnicos Colaboradores y Validadores muestran resultados satisfactorios ya que se ha producido un aumento del 19% en las horas de formación por empleado en el año 2017 (396 horas) con respecto a los datos del año 2016 (332 horas).

También se diseñado un sistema de análisis del rating mensual de cada Técnico Colaborador que permite la comunicación anonimizada de los datos propios y la comparativa con los datos de las distintas zonas.

Indicadores Relacionados: Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación

En cuanto a empleados formados el aumento ha sido del 10%, ya que el porcentaje de personal formado en 2017 ha sido del 74% frente al 67% del personal formado en 2016.

Conciliación familiar y laboral

Planificación del trabajo para mejorar en las políticas de conciliación.

Política: Política de RRHH

El Manual de Calidad y el Código de Conducta, además del Convenio Colectivo, regulan las obligaciones y los derechos de los empleados de GRUPO TASVALOR, S.A.

La política de recursos humanos de GRUPO TASVALOR, S.A. parte del Convenio Colectivo aplicable y es revisado y mejorando a través de la negociación individual y la promoción.

Acción: Medidas de conciliación

GRUPO TASVALOR, S.A. tiene implantados programas de conciliación familiar (horario flexible en base a la planificación previa de los trabajos, teletrabajo en el

caso de cargas puntuales de trabajo, etc.).

Herramienta de Seguimiento: Buzón de sugerencias

Las sugerencias y observaciones son recogidas por el Dpto. de Recursos Humanos y Contabilidad que se encarga de su transmisión al Director General.

Indicadores Relacionados: Porcentaje de empleados acogidos a medidas de conciliación

El 20% de los empleados han dispuesto de jornada reducida, cinco puntos porcentuales más que en el periodo anterior, y el 100% de los permisos por maternidad han tenido una reincorporación al puesto de trabajo.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Política: Política de Reducción de Consumo

Desde el año 2010 GRUPO TASVALOR, S.A. ha puesto en marcha las siguientes acciones que tienen como objetivo la reducción del consumo de papel:

- Utilización de papel reutilizado para trabajos internos.
- Digitalización de documentos de trabajo.
- Envío electrónico de las felicitaciones navideñas.
- Desarrollo de aplicaciones propias que permiten el trabajo diario en soporte digital frente a la versión en papel.
- Desarrollo de un Proyecto Solidario que fomente la entrega digital de los trabajos favoreciendo la reducción del consumo de papel y energía.

Acción: Información/ sensibilización medioambiental

Para sensibilizar a los Clientes en materia medioambiental, tras cada aportación realizada con nuestro Proyecto Solidario se realiza una comunicación general a Clientes para intentar la entrega digital de los trabajos favoreciendo la reducción del consumo de papel y energía.

Herramienta de Seguimiento: Consumo de papel en el año

El seguimiento de los consumos de electricidad, agua y papel en el año 2017 en comparación con el año anterior muestran que ha existido consumo ligeramente superior de electricidad y agua, mientras que consumo de papel se ha reducido notablemente. La entrega de los informes de tasación que requieren papel se ha reducido en 9 puntos porcentuales y el consumo de papel en la Delegación se ha reducido en un 22% a pesar de existir un incremento en el número de tasaciones realizadas.

Objetivos:

- Mantener un consumo de recursos eficiente incluso en el caso de un incremento del volumen de trabajo.

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Optimizar la productividad mediante la correcta asignación de tareas.

Política: Política de RRHH

El Manual de Calidad, el Reglamento Interno y el Código de Conducta, además del Convenio Colectivo, regulan las obligaciones y los derechos de los empleados de GRUPO TASVALOR, S.A. El Reglamento Interno que tiene por objeto la regulación de las relaciones entre GRUPO TASVALOR, S.A. y sus técnicos colaboradores. El Código de Conducta define los principios, pautas y estándares de integridad y transparencia a los que deberán ajustarse todos sus empleados.

Objetivos:

- Mantener y mejorar los sistemas de revisión y asignación de tareas que permitan aprovechar al máximo las capacidades de los empleados y por tanto mejorar la productividad.
- Establecer un indicador de seguimiento para verificar el número de empleados que requieren y reciben evaluaciones de desempeño.

Acción: Sistemas de gestión de Calidad

El trabajo de la Subdirección de Planificación, junto con las reuniones trimestrales de seguimiento, analizan los datos existentes con todos los integrantes de la plantilla para verificar la correcta asignación de tareas, así como para evaluar posibles modificaciones en los procedimientos de trabajo que permitan optimizar cada uno de los recursos disponibles.

Objetivos:

- Identificar necesidades de formación entre los integrantes de los diferentes departamentos.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Prevención de Riesgos Laborales.

Política: Política de Prevención de Riesgos Laborales

GRUPO TASVALOR, S.A. dispone de un servicio externo de prevención de riesgos laborales encargado de la implantación y supervisión de la correspondiente política de prevención.

Objetivos:

- Reducir el posible riesgo de accidentes de los empleados.

Acción: Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo

Formación constante en Seguridad y Salud en el Trabajo a través del equipo técnico especializado de una empresa externa.

Indicadores Relacionados: Horas de formación

El análisis de los datos anuales de formación en prevención de riesgos laborales muestran resultados satisfactorios ya que el número de horas de formación se ha mantenido estable durante el año 2017 con respecto a los datos del año 2016.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Criterios de Homologación.

Política: Política de Compras

El Procedimiento de Calidad PC-GT-03. Gestión de Compras tiene por objeto definir el procedimiento a seguir en la evaluación inicial de proveedores, así como la necesaria supervisión periódica.

Acción: Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas

Tanto los Proveedores como los Clientes son informados de las novedades de GRUPO TASVALOR, S.A. relativas a Responsabilidad Social Empresarial. El sistema de comunicación de novedades a través de las webs permite a estos grupos de interés disponer de un contacto inicial con estos asuntos.

Acción: Difusión del Código Ético entre los proveedores

En el proceso de alta de los Técnicos Colaboradores se transmite el contenido del Reglamento Interno de Conducta para que muestren su conformidad con el mismo y comuniquen cualquier sugerencia que mejore el objetivo perseguido por GRUPO TASVALOR, S.A.

Objetivos

- Obtener cualquier sugerencia de los Técnicos Colaboradores que mejore el objetivo perseguido con el Reglamento Interno de Conducta para incorporarla, si procede, en las siguientes ediciones.

Cumplimiento de la normativa

Transmitir y verificar el cumplimiento de los

Política: Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

Como responsable del cumplimiento de los aspectos normativos vigentes para el desarrollo de la actividad, GRUPO TASVALOR, S.A. gestiona mediante su Política de Calidad el análisis, la difusión y la verificación del cumplimiento de todas las normas vigentes. De este modo, dicha información se transmite de forma inmediata entre todos los Técnicos Colaboradores a través del Área Privada de la Página Web de Tasadores de GRUPO TASVALOR.

Para mejorar el acceso ordenado a los documentos necesarios para el trabajo de colaboración se utiliza la sección Primeros Pasos en la que el Técnico Colaborador identifica rápidamente los documentos de obligado cumplimiento ya descargados y los pendientes de descarga.

Objetivos:

- Dar a conocer a los Técnicos Colaboradores las distintas novedades normativas.
- Verificar el cumplimiento de dichas normas en todos los informes de tasación recibidos.

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

Con el objetivo de mejorar la transmisión de la información entre los Técnicos Colaboradores y GRUPO TASVALOR, S.A. anualmente se celebra una jornada formativa en las oficinas centrales en la que se tratan aspectos técnicos, normativos y de gestión. Además, se dispone de una herramienta de Conexión a Escritorio Remoto personalizada con la que se facilita ayuda a la Red de Tasadores interesados en mejorar en cualquier aspecto de los informes.

Objetivos

- Mantener el número de jornadas técnicas de Técnicos Colaboradores.
- Establecer un indicador de seguimiento para verificar el número de reclamaciones recibidas y resueltas.

GRUPO DE INTERÉS

Informe de Progreso | 23



Informe de Progreso | 24



Manuel Tovar 16 28034 Madrid Teléfonos 917283320 Fax 911333139 E-MAIL grupotasvalor@grupotasvalor.es

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 6533, Libro 0, Folio 139, Sección 8, Hoja M-106356, C.I.F. A-80639990

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Concienciación en materia de responsabilidad medioambiental.

Acción: Proyectos ejecutados

En el mes de abril y de octubre de 2017 se pudieron destinar 470 euros y 525 euros respectivamente, obtenidos gracias a la colaboración de nuestros Clientes, a la Fundación Juegaterapia que trabaja para mejorar la vida de los niños enfermos de cáncer. Para ello, únicamente tuvieron que marcar en sus solicitudes de tasación web la opción 'Deseo participar en el Proyecto Solidario de GRUPO TASVALOR, S.A.

solicitando la entrega digital del informe de tasación'. A cambio, GRUPO TASVALOR, S.A. entrega 5 € del importe de su factura a un proyecto solidario elegido con la ayuda de la Fundación Juegaterapia.

Objetivos

- Concienciar a los Grupos de Interés de la necesidad de iniciar proyectos cercanos, reales y accesibles.
- Mantener un consumo de recursos eficiente incluso en el caso de un incremento del volumen de trabajo.
- Mantener un importe mínimo de aportaciones de 400 euros, correspondiente a 80 tasaciones solidarias

Indicadores Relacionados: Número de comunicaciones de sensibilización ambiental

Tras cada una de las dos aportaciones realizadas durante el año 2017 se ha realizado la comunicación a toda la red de Usuarios Web activos. El porcentaje de Clientes informados se ha mantenido similar.

