

Gesvalt Sociedad de Tasación, S.A. (GESVALT)

INFORME DE PROGRESO
2017

Gesvalt Sociedad de Tasación, S.A.
Edificio Cuzco IV Paseo Castellana, 141 Planta 2ª
Madrid

Tabla de Contenidos

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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

En Madrid a 4 de Enero de 2018

António Guterres
Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10017
USA

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace comunicarle la renovación y el compromiso de *Gesvalt Sociedad de Tasación, S.A.* a los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Mediante esta comunicación, nos comprometemos a publicar nuestro informe de progreso correspondiente en cada año hasta 2020 con el fin de seguir cumpliendo con nuestros objetivos y que nuestros logros sean públicos cualquiera que sea el resultado.

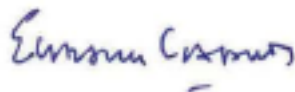
Nuestro objetivo como organización es ser transparentes para así reforzar nuestra misión, visión y valores como empresa responsable.

Nos gustaría destacar dentro de nuestro compromiso la ausencia de casos de denuncias a nivel ético o de compliance y la no apertura de ningún protocolo por este motivo.

Del mismo modo, nos comprometemos con los ODS

Nos encantaría repetir esa línea y seguir así en el futuro.

Atentamente,



Germán Casaseca Hontoria
Consejero Delegado



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Gesvalt Sociedad de Tasación, S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Edificio Cuzco IV Paseo Castellana, 141 Planta 2ª

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.gesvalt.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Germán Casaseca Hontoria

Persona de contacto

Ana de la Fuente Molinero

Número total de empleados

120

Sector

Servicios profesionales (Consultoría y auditoría)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Gesvalt es una compañía independiente especializada en la consultoría y valoración de activos. Homologada por el Banco de España y registrada en la CNMV, cuenta con una dilatada experiencia en valoraciones de carácter financiero, industrial e inmobiliario para las principales empresas y entidades bancarias nacionales e internacionales. Gesvalt asume la gran responsabilidad que implica el asesoramiento basado en la experiencia, la profesionalidad y la práctica de diferentes metodologías.

Gesvalt se compromete con la trayectoria y desarrollo empresarial de sus clientes a través de los servicios de consultoría, valoración y análisis en las áreas inmobiliaria, financiera e industrial.

Con las mejores prácticas y un exhaustivo análisis de cada operación, desarrollamos soluciones innovadoras que generan valor para nuestros clientes, reducen el riesgo y se adaptan a sus necesidades estratégicas.

Consultoría: Gesvalt proporciona a sus clientes planes y soluciones estratégicas que les ayudan a maximizar su crecimiento y optimizar su actividad.

Consultoría estratégica inmobiliaria: estudios de viabilidad, auditorías comerciales, planes de negocio y optimización de carteras de activos inmobiliarios.

Gestión integral de proyectos: desarrollo y gestión urbanística y Project Monitoring / Construction.

Due diligences de portfolios inmobiliarios, carteras de deuda y Non-Performing Loans (NPLs).

Due diligences técnicas de activos inmobiliarios.

Estructuración de operaciones de Sale & Leaseback.

Análisis de impacto fiscal sobre activos inmobiliarios: auditorías de valores catastrales.

Valoraciones: El amplio conocimiento técnico y comercial de los mercados y la capacidad de operar bajo distintas normativas locales e internacionales, han posicionado a Gesvalt como una compañía líder en valoraciones y tasaciones de todo tipo de activos.

Valoraciones industriales.

Valoraciones

financieras.\nAsesoramiento en operaciones corporativas.\nPurchase Price Allocation (PPA).\nValoraciones inmobiliarias de acuerdo a las diferentes normas europeas: \nOrden ECO de Banco de España.\n“Libro Rojo” de la Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS).\n“Libro Azul” de la European Group of Valuers Association (TEGoVA).\n

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

960.000 – 24 millones

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

0

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas, Administración, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente

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

La red de Partners es importante para Gesvalt. Las Asociaciones a las que pertenecemos también son considerados Grupos de Interés.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Gesvalt se ha basado en los agentes principales de su actividad y la conciencia por el medio ambiente para determinar y seleccionar los Grupo de Interés.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España, Canadá, Estados Unidos de América, Brasil,

México, Argentina, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, Luxemburgo, Alemania, Portugal, China, Australia

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. Para el negocio internacional, son actividades que se pueden realizar fuera del país con Partners pero que son controlados en su impacto desde España.

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

A través de una matriz de materialidad que cumple con el estándar GRI. Se ha tenido en cuenta criterios de personas y sus derechos y responsabilidades. Del mismo modo se ha contemplado el impacto en el medio ambiente. Se han tenido en cuenta criterios de sostenibilidad y futuro.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Mediante reuniones informativas, así como publicitándolo en el Panel de Información, email y comunicados en la web e intranet corporativa.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

bienal

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

Clientes: A través de encuestas de satisfacción y gestión de las preguntas abiertas. Empleados: La organización tiene grupos focales para la mejora y se están proyectando estudios de clima laboral. Red de oficinas: Misma metodología que la anterior. Proveedores: La metodología de incorporación de sugerencias es a partir de las reuniones. Los colaboradores de tasación tienen el mismo rango que el personal interno. Socios / Accionistas: A través de los consejos de administración y de las juntas de Gobierno aportan la visión y su incorporación de los rasgos de RSC. Sociedad. Se pulsa a la sociedad a través de los canales de redes sociales.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Gesvalt® SOCIEDAD DE TASACION, S.A. Gesvalt® es una compañía especializada en la valoración de activos y tasaciones para garantía hipotecaria, no estando vinculada a grupo industrial o financiero alguno. Inscrita en el Registro Especial de Empresas Tasadoras del Banco de España, conforme al Real Decreto 685/1982 de 17 de marzo, con fecha 27 de mayo de 1994 con el número 4.455. Registrada en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) con el número 4, para la ejecución de informes de valoración

con la finalidad de determinación de patrimonios de las instituciones de inversión colectiva inmobiliaria. Certificación REVC (Recognised European Valuation Company) otorgada por TEGoVA Consejo de Administración. Dirección técnica Mercedes de Miguel, licenciada en Arquitectura, profesional con amplia experiencia en el sector de la tasación, ocupa la Dirección Técnica de gesvalt, siendo la persona responsable de: Velar por la eficaz gestión de la información y la máxima calidad de las tasaciones Resolver incidencias de carácter técnico Coordinar el Departamento de Control Impartir directrices al Departamento de Control y red de tasadores Departamento de Control Dependiente de la Dirección Técnica, el Departamento de Control está formado por 26 profesionales (arquitectos, aparejadores, ingenieros industriales, agrónomos y agrícolas, economistas, peritos y consultores), encargados de la supervisión de los informes elaborados, antes de su emisión definitiva. El Organo de Control Interno en la actualidad está formado por : Presidenta: Mercedes de Miguel Supervisor: Virginia Cristobal Asesor jurídico: Esteban Pérez Fidalgo

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

Desde el departamento de Finanzas y Gestión de Medios se realiza el control de los 10 principios mediante el seguimiento de los mismos. Se cuenta con el apoyo de una consultora externa. Se reporta el informe de forma interna a Junta Directiva

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 junto 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.)

La organización tiene previsto en el 2018 y 2019

participar en las iniciativas de Global Compact a nivel de ética y transparencia. Son requisitos del regulador.

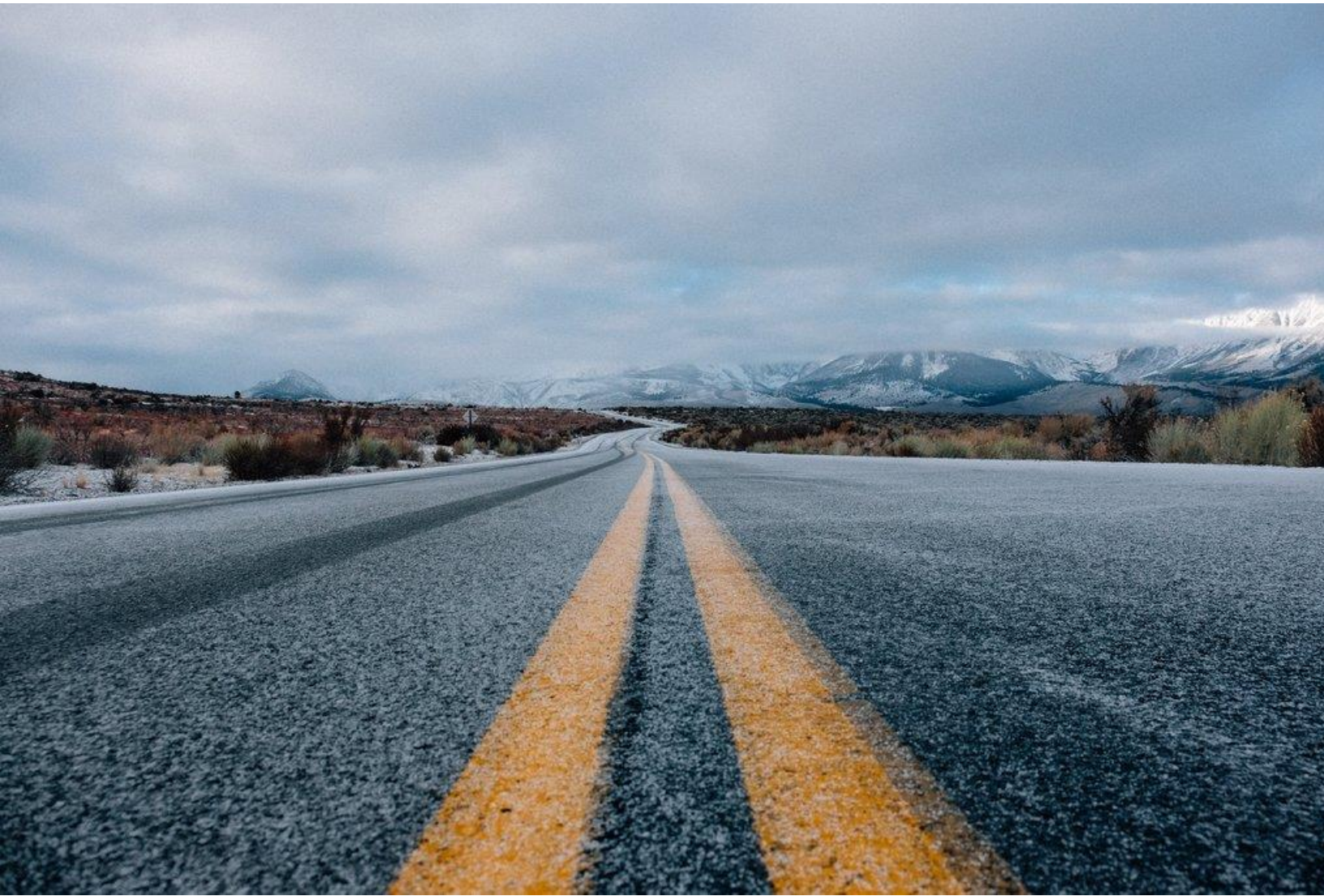
MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

Los partners tienen el mismo tratamiento que el personal de la entidad. Del mismo modo, las asociaciones donde participamos tienen contacto directo con la organización y acceden al informe de progresos por los canales habituales.

Dirección Web

www.gesvalt.es



METODOLOGÍA

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

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

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

DERECHOS HUMANOS



9

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

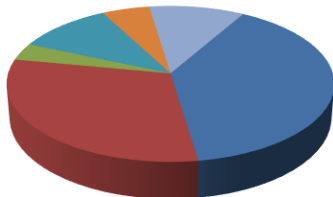
ANTICORRUPCIÓN



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



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

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 22
- Empleados: 17
- Proveedores: 2
- Accionistas: 0
- Administración: 6
- Comunidad: 3
- Medio ambiente: 6

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



279

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

La entidad ofrece un canal de sugerencias y de mejora continua a los clientes para que las necesidades y expectativas de los clientes se cumplan en toda su dimensión. Del mismo modo cuenta con un defensor del cliente para dirimir las diferencias de criterio que pudieren aparecer en la prestación de los servicios.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El código ético de conducta es el documento sobre el que se basa la actuación de los grupos de interés en materia de ética, código deontológico y tratos de favor en cualquiera que sea su aspecto.

Comentarios

Se ha enviado una copia del código a todos los grupos de interés (partes interesadas) y se está controlando el nivel de denuncias que tiene la organización en base a su comportamiento establecido.

Objetivos

El objetivo es tener 0 denuncias éticas dentro de la compañía en el ciclo anual de facturación.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La organización en su código ético tiene abierto un canal de denuncias para poder asegurar el anonimato y el éxito de la transmisión de la información en caso de existir una problemática.

Comentarios

Existe un departamento que recoge las denuncias en el servicio para poder dar tratamiento.

Objetivos

La organización no puede tener ninguna denuncia activa por violaciones del código ético con clientes.

Relación duradera con los clientes

La cartera de clientes de Gesvalt se mantiene y

aumenta con el tiempo permitiendo el futuro de la empresa y la confianza de los clientes.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El código ético de conducta es el documento sobre el que se basa la actuación de los grupos de interés en materia de ética, código deontológico y tratos de favor en cualquiera que sea su aspecto.

Comentarios

Se ha enviado una copia del código a todos los grupos de interés (partes interesadas) y se está controlando el nivel de denuncias que tiene la organización en base a su comportamiento establecido.

Objetivos

El 80% de los clientes deben estar satisfechos con los resultados que se ofrecen. Sobre todo: 80 % satisfacción con los servicios prestados. 80 % satisfacción con el comportamiento ético. 80 % satisfacción con la política RSC.

Customer Relationship Management (CRM) - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La empresa controla mediante una aplicación informática los clientes que tiene activos durante el año.

Comentarios

Se controla el número de clientes que repiten contratos con la empresa siempre dentro de un mínimo de facturación

Objetivos

No puede haber una caída de más del 5% de clientes que supongan más del 80% de facturación.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La encuesta de satisfacción del cliente es el elemento a través del cual la organización sabe cual es la percepción de su cliente en diferentes ámbitos.

Comentarios

Se esta realizando una encuesta de satisfacción a los clientes que es analizada anualmente.

Objetivos

El 80% de los clientes deben estar satisfechos con los resultados que se ofrecen. Sobre todo: 80 %

satisfacción con los servicios prestados. 80 %
satisfacción con el comportamiento ético. 80 %
satisfacción con la política RSC.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Gesvalt tiene un código ético de actuación que impide y fomenta la denuncia de actividades de este tipo. Este código ético se pone en valor y se divulga entre las partes interesadas para su conocimiento. Del mismo modo, ha decidido difundir en sus redes sociales sus acuerdos más relevantes como ejercicio de transparencia.

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

La organización cumple la normativa vigente en todos los campos de actuación y controla la normativa y su actualización para poder establecer nuevos retos de la misma manera que la legislación cambia.

Comentarios

Existe un control mensual de la documentación y normativa específica para poder realizar actualizaciones.

Objetivos

Los objetivos es tener 0 incidencias graves a causa de la mala praxis por una falta de actualización legal.

Políticas Internas de Gestión - Política

Observaciones Genéricas

Formalización de la política de RSC.

Comentarios

Se ha establecido dentro del plan de RSE de la empresa un objetivo de formalización de la política de RSC que incluirá objetivos y compromisos a los diferentes grupos de interés.

Objetivos

Establecimiento y edición formal de política de RSC.

Transparencia y Buen Gobierno - Política

Observaciones Genéricas

Las actividades con clientes tanto a nivel de proyecto futuro como de resultados con los mismos serán difundidas en las redes sociales y web de Gesvalt como

buena práctica de transparencia.

Comentarios

Se ha contratado a una nueva responsable de comunicación. Se ha dinamizado la sección de noticias en la web. Se han dinamizado las redes sociales. Se han integrado los Feed de redes sociales en la Web.

Objetivos

13.000 tweets en 2016. 1500 seguidores.

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El código ético de conducta es el documento sobre el que se basa la actuación de los grupos de interés en materia de ética, código deontológico y tratos de favor en cualquiera que sea su aspecto.

Comentarios

Se ha enviado una copia del código a todos los grupos de interés (partes interesadas) y se está controlando el nivel de denuncias que tiene la organización en base a su comportamiento establecido.

Objetivos

El objetivo es tener 0 denuncias éticas dentro de la compañía en el ciclo anual de facturación. Se mantiene es indicador para 2018.

[Descargar documento adjunto](#)

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Se ha establecido dentro del plan de RSE de la empresa un objetivo de acciones formativas a las que se invitará a los diferentes grupos de interés.

Comentarios

Objetivos

El objetivo es dar al menos una sesión conjunta de 4 horas con grupo de interés cliente para poder evaluar de forma conjunta los riesgos.

Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La organización tiene previsto aumentar la comunicación con los clientes más allá del mínimo legal.

Comentarios

Se va a poner en marcha un plan de comunicación con los clientes para poder establecer las reglas de actuación en materia de RSC.

Objetivos

Una comunicación trimestral comentando los avances y riesgos en materia de RSC dentro de las relaciones Gesvalt - cliente.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La organización en su código ético tiene abierto un canal de denuncias para poder asegurar el anonimato y el éxito de la transmisión de la información en caso de existir una problemática.

Comentarios

El elemento se está implementando a través del código de conducta para los grupos de interés. GESVALT SOCIEDAD DE TASACIÓN, S.A. pone a disposición de sus clientes y usuarios la información en relación a su Servicio de Atención al Cliente (SAC) al que poder dirigirse elevando sus quejas y reclamaciones en relación a los servicios prestados por la Compañía. El Servicio de Atención al Cliente es y actúa con plena autonomía e independencia del resto de servicios de la Compañía. Las reclamaciones y quejas podrán presentarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos: Ante el Servicio de Atención al Cliente. En cualquier oficina abierta al público de la Entidad. A través de la dirección electrónica serviciodeatencionalcliente@gesvalt.es, y A través de la dirección postal habilitada al efecto "Servicio de Atención al Cliente Gesvalt" C/ Alcalá, 265 – Edificio 2 – 28027 Madrid – España La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de firma electrónica. Los datos mínimos para poder efectuar una efectiva tramitación de la queja / reclamación han de ser: Nombre, apellidos y NIF del interesado. Vinculación con la valoración sobre la que tramita la queja. Nº de expediente de GESVALT para su localización. Fecha de la valoración. Motivo fundamentado de la reclamación que cursa y documentación en su caso que acompañe la queja. Datos de contacto para la comunicación de la resolución. Será obligación del SAC atender y resolver

las quejas y/o reclamaciones presentadas por los clientes de la Sociedad en el plazo de dos meses desde su presentación por cualquiera de los medios anteriormente indicados. De no ser satisfactoria la resolución del SAC, el cliente y usuario podrá presentar reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España cuyos datos son: Banco de España Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones C/ Alcalá, 48. 28014 Madrid <http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/quejas/reclamaciones/> Legislación Aplicable Para la defensa del cliente de servicios financieros resultan de aplicación Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. La Ley 2/2011, de 04 de Marzo, de Economía Sostenible. Orden ECC/2502/2012, de 16 de Noviembre, por la que se regula el Procedimiento de Presentación de Reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Objetivos

Los objetivos son mantener activo el canal y fomentar el uso del mismo en caso de necesidad.

Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La organización controla los casos de corrupción o sospecha de corrupción que se haya podido cometer.

Comentarios

Se presta atención al canal de denuncia para poder definir que casos son los que se confirman.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La encuesta de satisfacción del cliente es el elemento a través del cual la organización sabe cual es la percepción de su cliente en diferentes ámbitos.

Comentarios

Se esta realizando una encuesta de satisfacción a los clientes que es analizada anualmente.

Objetivos

En 2017 se ha pasado la encuesta diseñada. Los objetivos son: El 80% de los clientes deben estar satisfechos con los resultados que se ofrecen. Sobre todo: 80 % satisfacción con los servicios prestados. 80

% satisfacción con el comportamiento ético. 80 % satisfacción con la política RSC

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La organización tiene un sistema de denuncias controlado para poder saber si todas las comunicaciones en ese sentido están resueltas.

Comentarios

El código de conducta tiene un control interno que permite saber las denuncias que no se han cerrado.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La organización tiene una sistemática de gestión de incidencias que permite solventar cada uno de los casos que se puedan detectar dentro de la organización.

Comentarios

Existe un departamento que recoge las quejas, sugerencias y anomalías en el servicio para poder dar tratamiento.

Objetivos

Mantener el departamento de atención al cliente activo ante las denuncias de RSC. Denuncias registradas en 2016: 0

Satisfacción del cliente

Aunque la organización tiene establecida una sistemática de contacto con los clientes se detecta una mejora en la realización de encuestas de satisfacción con segmentación por atributos que permitan una mejora de la calidad del servicio.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El código ético de conducta es el documento sobre el que se basa la actuación de los grupos de interés en materia de ética, código deontológico y tratos de favor en cualquiera que sea su aspecto.

Comentarios

Se ha enviado una copia del código a todos los grupos

de interés (partes interesadas) y se está controlando el nivel de denuncias que tiene la organización en base a su comportamiento establecido.

Objetivos

El objetivo es tener 0 denuncias éticas dentro de la compañía en el ciclo anual de facturación.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La encuesta de satisfacción del cliente es el elemento a través del cual la organización sabe cual es la percepción de su cliente en diferentes ámbitos.

Comentarios

Se está realizando una encuesta de satisfacción a los clientes que es analizada anualmente.

Objetivos

El 80% de los clientes deben estar satisfechos con los resultados que se ofrecen. Sobre todo: 80 % satisfacción con los servicios prestados. 80 % satisfacción con el comportamiento ético. 80 % satisfacción con la política RSC

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

Gesvalt tiene registradas sus bases de datos dentro del marco legal que ofrece la AEPD y controla su actualización, disponibilidad y utilidad. Se ha realizado la adaptación al nuevo reglamento GDPR.

Protocolo de protección de datos - Política

Observaciones Genéricas

Se ha aplicado política de privacidad

Comentarios

Política de privacidad y protección de datos de carácter personal. Gesvalt Sociedad de Tasación S.A. (en adelante, "Gesvalt") garantiza la confidencialidad de los datos de carácter personal facilitados por el Usuario y su tratamiento automatizado de acuerdo con la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal. Durante la navegación por la Página Web, por ejemplo al registrarse como Usuario de la Página Web o al contratar alguno de los servicios comercializados a través de ésta página, se solicitarán

datos de carácter personal. En el momento en que el Usuario facilite datos de carácter personal mediante el registro en la Página Web o la solicitud de los servicios que se ofrecen a través de la Página Web o su envío mediante cualquier otro medio, los Usuarios aceptan plenamente y sin reservas la incorporación de los datos facilitados a los ficheros titularidad de Gesvalt, con domicilio en Paseo de la Castellana, 141. Edificio Cuzco IV 28046 Madrid, y su tratamiento, en los términos estipulados en el presente documento y en su caso en las Condiciones generales de Contratación de los Servicios, que podrá prestar mediante la aceptación de esta política de privacidad, y en su caso de las Condiciones Generales de Contratación que se presentan antes de cada formulario de solicitud de datos. Salvo en los campos en que expresamente se determine lo contrario por medio de un asterisco (*), la respuesta a las preguntas sobre datos personales es voluntaria, sin que la falta de contestación a dichas preguntas implique una merma en la calidad de los servicios que el Usuario solicite. La falta de cumplimentación de los campos determinados como obligatorios o el suministro de datos incorrectos imposibilitará que Gesvalt pueda prestarle los servicios que solicite. Gesvalt se compromete a no recabar información innecesaria sobre sus Usuarios, a tratar con extrema diligencia la información personal que le puedan facilitar, y a cumplir en cualquier fase del tratamiento de los datos facilitados por los Usuarios con la obligación de guardar secreto. Las finalidades para las cuales se tratarán los datos personales pueden variar en función de la sección de la Página Web en el que el Usuario facilite los datos. Por tanto, le recomendamos que lea atentamente el contenido de la cláusula de protección de datos en el momento en que Gesvalt requiera su consentimiento cuando el Usuario facilite sus datos personales:

Registro como Usuario de la Página Web Los datos de carácter personal que sean facilitados para el registro como Usuario de la Página Web serán objeto de tratamiento e incorporados a un fichero titularidad de Gesvalt, con las finalidades de: Posibilitar el acceso a los servicios y productos ofrecidos en la Página Web. Gestionar, mantener, desarrollar, controlar y promocionar los servicios y productos ofrecidos en la Página Web, para lo cual podremos enviarle información comercial o promocional relacionadas con dichos servicios. Contratación de los servicios. En el momento de contratación de cada uno de los servicios, se le mostrarán al Usuario los datos de la

empresa responsable y de las condiciones en las que se va a realizar el tratamiento de los datos de carácter personal que el Usuario ha facilitado, y las condiciones en las que podrá ejercitar los derechos de oposición, acceso e información, rectificación y cancelación de sus datos. Newsletters. En caso de que el Usuario facilite sus datos para suscribirse a las Newsletters, sus datos serán tratados con la exclusiva finalidad de poder enviarle información comercial o promocional relacionada con los servicios ofrecidos por la Página Web de Gesvalt. Veracidad de los datos. Cuando para la utilización o solicitud de algún servicio sea necesario facilitar datos de carácter personal, los Usuarios garantizarán su veracidad, exactitud, autenticidad y vigencia. En este sentido, será obligación de los Usuarios mantener actualizados dichos datos. Asimismo, en el caso de que nos aporte datos personales de terceros, el Usuario se responsabiliza de haber informado y haber obtenido el consentimiento de éstos para ser aportados a Gesvalt con la finalidad de facilitar la gestión del encargo o para la incorporación en el informe que se emita. Derechos de información del Usuario. El Usuario podrá ejercitar gratuitamente los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición del tratamiento de sus datos, dirigiendo comunicación por escrito a: Gesvalt Sociedad de Tasación SA., Paseo de la Castellana, 141. Edificio Cuzco IV 28046 Madrid, a la atención del Departamento de Marketing o a la dirección de correo electrónico gesvalt@gesvalt.es incluyendo en la comunicación la referencia “Protección de Datos de Carácter Personal”. Baja de comunicaciones comerciales El Usuario, en cualquier momento, podrá revocar su consentimiento para el envío de comunicaciones comerciales mediante el envío de un e-mail a gesvalt@gesvalt.es con la referencia “Baja Comunicaciones Comerciales”. Política de seguridad. Gesvalt se compromete a adoptar en todo momento las medidas de índole técnicas y organizativas legalmente requeridas, para evitar la pérdida, alteración, o acceso no autorizado, implementando a dicho fin todos los medios y sistemas técnicos a su alcance, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, en la medida de lo posible, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. Gesvalt garantiza la seguridad en todas las comunicaciones con sus clientes. Todas las operaciones de datos se realizarán en un servidor seguro, basado en el estándar SSL, que

mediante un sistema de encriptación, imposibilita el acceso a los datos frente a intentos de violación por terceros.

Objetivos

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

Existen acciones derivadas de RSE pero no han sido reflejadas en un documento formal.

Objetivos

Se espera formalizar y comunicar de manera formal la política de RSE los próximos meses.

Documento de Seguridad LOPD - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Se implanta política de privacidad. También política de cookies.

Comentarios

Se ha establecido la adaptación al GPRD.

Objetivos

No tener casos de pérdida de datos o de información.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La organización tiene una sistemática de gestión de incidencias que permite solventar cada uno de los casos que se puedan detectar dentro de la organización.

Comentarios

La organización tiene una sistemática de gestión de incidencias que permite solventar cada uno de los casos que se puedan detectar dentro de la organización. Del mismo modo, gestiona las incidencias en LOPD que se puedan dar en la misma.

Objetivos

El objetivo a seguir es tener 0 denuncias anuales por el tema de LOPD.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Trimestralmente se evalúa el rendimiento de las personas. Su rendimiento se traduce en variable y éste viene de los resultados de la compañía. Por ello los resultados de la compañía son transparentes.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La organización 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

Objetivos

Los objetivos es implementar la medida al 80% de las personas de manera objetiva. el 90% de las personas deben cumplir su desempeño. En 2016 la retribución variable está implementada y anunciada en el portal del Empleado.

[Descargar documento adjunto](#)

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Sensibilizar sobre la importancia del medioambiente y el mínimo consumo de recursos por parte de las personas y colaboradores es esencial para un comportamiento sostenible.

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

La organización cumple la normativa vigente en todos los campos de actuación y controla la normativa y su actualización para poder establecer nuevos retos de la misma manera que la legislación cambia.

Comentarios

Se va a proceder a actualizar la normativa con la

propia legislación en materia de medioambiente para proponer medidas en caso de problemas de incumplimiento.

Objetivos

El objetivo es cumplir a 100% la legislación ambiental para proponer políticas sostenibles.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La organización está añadiendo la información pertinente en materia de medioambiente para que esté al alcance de todos sus empleados.

Comentarios

Se está implementando la información en el tríptico del manual de bienvenida y dentro de la información corporativa de la organización.

Objetivos

El objetivo de implementar en el Manual de Bienvenida el sistema de control de impactos ambientales.

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

Observaciones Genéricas

Dentro de las políticas de eficiencia se ha implantado una gestión de recursos basados en Kaizen

Comentarios

Filosofía Kaizen a todos los niveles.

Objetivos

Un curso Metodológico sobre filosofía.

[Descargar documento adjunto](#)

Buen ambiente laboral

La empresa, a través del departamento de RRHH atiende las necesidades de sus empleados y las personas con las que tienen relación laboral de tipo mercantil. El crear un buen ambiente laboral no sólo es una situación deseable sino necesaria para cualquier organización que quiera desarrollarse con éxito.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El código ético de conducta es el documento sobre el que se basa la actuación de los grupos de interés en materia de ética, código deontológico y tratos de favor en cualquiera que sea su aspecto.

Comentarios

Se ha implementado un código de conducta interno que aplica a todos los empleados.

Objetivos

Los objetivos es tener 0 denuncias asumidas para los empleados de forma explícita.

Plan de Prevención de Riesgos Laborales - Política

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado un plan de PRL que aplica a todas las personas de la organización y colaboradores externos.

Comentarios

El elemento se está implantando con un plan de PRL donde se analizan los riesgos y se da información y formación de los trabajadores en materia de PRL.

Objetivos

Se pone como objetivo cumplir el 100% del plan de prevención.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Se ha establecido una mejora en horario flexible.

Comentarios

A través del documento política flexibilidad horaria

Objetivos

Para el 100% plantilla

[Descargar documento adjunto](#)

Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La encuesta de clima laboral es el elemento a través del cual la organización sabe el pulso de percepción de las personas y como se implementan mejoras.

Comentarios

Se está diseñando una encuesta de clima para personas y colaboradores segmentada.

Objetivos

Tener el informe de clima laboral en el año 2017. Se adjunta.

[Descargar documento adjunto](#)

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan 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

Observaciones Genéricas

Las medidas de conciliación afectan al 100% de la plantilla

Comentarios

Existe una infografía de implantación y un esquema

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Se ha relalizado una encuesta de clima laboral.

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

La empresa fomenta la seguridad y la salud de las personas que la componen como medio de vida esencial en el día a día de la empresa.

PRL - Política

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implementada una política de PRL para asegurar las medidas de seguridad y salud en el trabajo y su cumplimiento específico.

Comentarios

Se tiene contratado un servicio externo de PRL. Toda las actualizaciones respecto al perfil de puesto están al día.

Objetivos

El 100% de los empleados deben conocer e implementar las medidas en materia de PRL y recibir formación e información al respecto.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Dentro de la política de RSC de Gesvalt, se va a dar formación sobre PRL para cumplir con nuestros empleados.

Comentarios

Se va a dar una charla de PRL para poder mejorar el desempeño en ese campo. Serán 4 horas.

Objetivos

Medir la formación en PRL. Media de 4 horas per cápita.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La empresa está controlando la accidentabilidad. En 2016 se activa el indicador de accidentes y de días de baja por siniestralidad.

Comentarios

Se controlan indicadores. Siniestralidad - nº accidnetes. Bajas IT - días

Objetivos

Objetivos: Menos 5 accidentes año. Menos 100 días baja año.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

La empresa apuesta por la formación continua de sus empleados para tener un entorno óptimo de éxito y confianza.

Plan de Formación y Desarrollo - Política

Observaciones Genéricas

La empresa tiene un plan de formación definido para poder dar cobertura a los empleados sobre materias de RSC que están definidas en la organización.

Comentarios

La empresa tiene un plan de formación anual que está aplicando en el grupo de interés personas.

Objetivos

Cumplir al menos el 75% del plan y el 100% de las acciones encaminadas a cumplir con el plan de RSC. Dar al menos 8 horas de formación per cápita.

Identificación del empleado con la entidad

El orgullo de pertenencia a la entidad es el modo más adecuado de retener el talento que existe en la organización. Una identificación clara con los valores de la entidad hará perdurar la organización y las personas que la componen.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El código ético de conducta es el documento sobre el que se basa la actuación de los grupos de interés en materia de ética, código deontológico y tratos de favor en cualquiera que sea su aspecto.

Comentarios

Se ha enviado una copia del código a todos los grupos de interés (partes interesadas) y se está controlando el nivel de denuncias que tiene la organización en base a su comportamiento establecido.

Objetivos

El objetivo es tener 0 denuncias éticas dentro de la compañía en el ciclo anual de facturación.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La empresa ofrece un Kit / Manual de Bienvenida para todos los miembros de nueva incorporación.

Comentarios

Cada empleado o colaborador recibe un Manual de Bienvenida. Este Manual va a contener los riesgos en RSC que tiene la empresa y se va a pasar copia a todos los empleados y colaboradores.

Objetivos

El 100% del personal de nueva incorporación debe tener el manual de bienvenida. Se pasará copia de la actualización al 100% del personal activo.

Encuesta de clima laboral. - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La empresa va a medir la satisfacción del personal mediante la encuesta de clima laboral.

Comentarios

Se está diseñando una encuesta de clima para personas y colaboradores segmentada.

Objetivos

Tener el informe de clima laboral en el año 2016. 80%

de satisfacción del personal en los ámbitos de impacto.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Evaluación de proveedores

Contar con un núcleo de proveedores y de asociados que sean responsables con la RSC y afines a los valores de la empresa es crítico para dar una imagen de gestión unificada y sólida frente a los grupos de interés-

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El código ético de conducta es el documento sobre el que se basa la actuación de los grupos de interés en materia de ética, código deontológico y tratos de favor en cualquiera que sea su aspecto.

Comentarios

Se ha enviado una copia del código a todos los grupos de interés (partes interesadas) y se está controlando el nivel de denuncias que tiene la organización en base a su comportamiento establecido.

Objetivos

El objetivo es tener 0 denuncias éticas dentro de la compañía en el ciclo anual de facturación

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

Observaciones Genéricas

La organización ya tiene difundido su compromiso en la web www.gesvalt.es el compromiso de adhesión y está preparando una comunicación formal a sus proveedores.

Comentarios

Se va a enviar una newsletter con los compromisos que Gesvalt vaya adquiriendo y que impacten en los grupos externos de colaboradores.

Objetivos

El 100% de proveedores activos deben conocer el compromiso de adhesión y las consecuencias.

GRUPO DE INTERÉS
SOCIOS



GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública

Nuestra organización vela por la ética de actuación ejemplar en sus relaciones con la administración pública cuando esta actúa como intermediario o cliente.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El código ético de conducta es el documento sobre el que se basa la actuación de los grupos de interés en materia de ética, código deontológico y tratos de favor en cualquiera que sea su aspecto.

Comentarios

Objetivos

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La organización tiene un sistema de denuncias controlado para poder saber si todas las comunicaciones en ese sentido están resueltas.

Objetivos

En 2016 se han recibido 0 denuncias.

Contratos transparentes con la administración pública

Nuestra organización vela por la transparencia en sus relaciones con la administración pública al ejecutar los contratos y percibir emolumentos por los mismos.

Política de Integridad y Transparencia - Política

Observaciones Genéricas

Dentro de la gestión de la transparencia, se ha establecido una política de comunicación externa para mejorar la reputación .

Comentarios

A través de la política de comunicación y marketing.

Objetivos

Según doc

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El código ético de conducta es el documento sobre el que se basa la actuación de los grupos de interés en materia de ética, código deontológico y tratos de favor en cualquiera que sea su aspecto.

Comentarios

Se ha enviado una copia del código a todos los grupos de interés (partes interesadas) y se está controlando el nivel de denuncias que tiene la organización en base a su comportamiento establecido.

Objetivos

El objetivo es tener 0 denuncias éticas dentro de la compañía en el ciclo anual de facturación

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La organización en su código ético tiene abierto un canal de denuncias para poder asegurar el anonimato y el éxito de la transmisión de la información en caso de existir una problemática.

Comentarios

Objetivos

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La organización tiene un sistema de denuncias controlado para poder saber si todas las comunicaciones en ese sentido están resueltas.

Comentarios

Objetivos

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Alianzas entre asociaciones y empresas

Una de las claves para aumentar las capacidades de la empresa es su relación con las asociaciones del sector. A través de las mismas se potenciará la RSC propia y de las redes.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El código ético de conducta es el documento sobre el que se basa la actuación de los grupos de interés en materia de ética, código deontológico y tratos de favor en cualquiera que sea su aspecto.

Comentarios

El código de conducta se aplica a toda la red de colaboradores.

Objetivos

No debe haber ninguna denuncia sobre el código de conducta dentro de las posibles colaboraciones en red.

Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Se favorece una gestión activa con ONG y se realizan acciones

Comentarios

Donaciones a ONG: Indicador 8.500€ en 2017 El día del

agradecimiento corazones=donación 1.000 corazones y donamos 1.000€ a Aldeas Infantiles. Colaboración con Fundación Integra: mejorar la empleabilidad de las personas. <https://gesvalt.es/blog/gesvalt/gesvalt-y-fundacion-integra-firman-un-acuerdo-por-la-integracion-laboral-de-personas-vulnerables/> <https://gesvalt.es/blog/gesvalt/programa-voluntariado-corporativo-con-fundacion-integra/> A través de la contratación de personas con discapacidad, violencia de género, drogodependencia, etc... Voluntarios de Gesvalt para impartir sesiones en orientación laboral. Donación de conocimiento avalado por la empresa (horario laboral) Cuantos gente? Hemos colaborado 19 voluntarios en 12 talleres de 2h/taller con 109 beneficiarios de los cuales 53 han encontrado trabajo. Por otro lado, 4 de ellos trabajan en gesvalt en puestos administrativos (“3 en mi equipo”).

Objetivos

Mantener para 2018

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La organización en su código ético tiene abierto un canal de denuncias para poder asegurar el anonimato y el éxito de la transmisión de la información en caso de existir una problemática.

Objetivos

Objetivo cumplido en 2016 de ausencia de denuncias.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad

Para la organización es importante conocer el marco legal de actuación y la vinculación de los aspectos e impactos ambientales tanto directos como indirectos en los que pudiere incurrir.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Observaciones Genéricas

La organización tiene ya definida una política de Calidad y Medio Ambiente, ésta se va a documentar y se divulga a los empleados. Se contempla el compromiso de cumplir los requisitos (legales y de buenas prácticas), así como la mejora continua fijada por la compañía.

Comentarios

La organización ya tiene implementada una política de calidad y medioambiente y la va a remitir a los grupos de interés.

Objetivos

El objetivo es tener difundida en el 2016 la política a toda los los grupos de interés.

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La organización controla el uso del papel como mejora ambiental dentro de la misma.

Comentarios

Se va a controlar el gasto de papel a través del gasto por fotocopias / tóner.

Objetivos

Reducción de un 3% del uso de papel por empleado.

Optimizar el uso de papel en la entidad

La organización apuesta por la reducción del consumo de papel siempre que no sea necesaria la impresión del mismo.

Política de Reducción de Consumo - Política

Observaciones Genéricas

La organización tiene implementada una política de reducción de gastos por consumo que debe ser respetada por todos los empleados y partes interesadas en la entidad.

Comentarios

Se fomenta la reutilización y reciclaje del papel y el uso responsable de las impresoras.

Objetivos

El objetivo es formalizar los indicadores reales comparativos para los años 2015 y 2016.

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La organización controla el uso del papel como mejora ambiental dentro de la misma.

Comentarios

Objetivos

Reducir cada año un 5% el uso del papel.

Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Para la organización es importante conocer el marco legal de actuación y la vinculación de los aspectos e impactos ambientales tanto directos como indirectos en los que pudiere incurrir.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Observaciones Genéricas

La empresa tiene una política de calidad y medioambiente que todavía no se ha comunicado formalmente a los grupos de interés.

Comentarios

La organización ya tiene implementada una política de calidad y medioambiente y la va a remitir a los grupos de interés.

Objetivos

Editar y comunicar en el año la política de calidad y medioambiente a todos los grupos de interés.

[Descargar documento adjunto](#)

Consumo de recursos - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La organización va a considerar como actividades de impacto el consumo de recursos.

Comentarios

Se va a implantar un control operacional sobre los

impactos ambientales significativos. Se empieza por el papel a través del tóner.

Objetivos

Se prueba con un 3% de disminución del consumo de papel per cápita. En 2016 se ha conseguido una disminución del 2% bruta.



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
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	6 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	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	5 10	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir 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	5 8 10	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
Combatir 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	8 10	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1

Proveedores

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
Clientes		
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
Comunidad		
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
Socios		
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

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 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. | <ul style="list-style-type: none"> 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. |
|--|--|





APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

