



**INFORME DE PROGRESO  
2018**

## ÍNDICE

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO .....	3
PERFIL DE LA ENTIDAD.....	5
METODOLOGÍA.....	8
ANÁLISIS DE ACCIONES Y MEDICIÓN DE RESULTADOS ...	10



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL



# **CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO**

### CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Madrid, 18 de enero de 2019

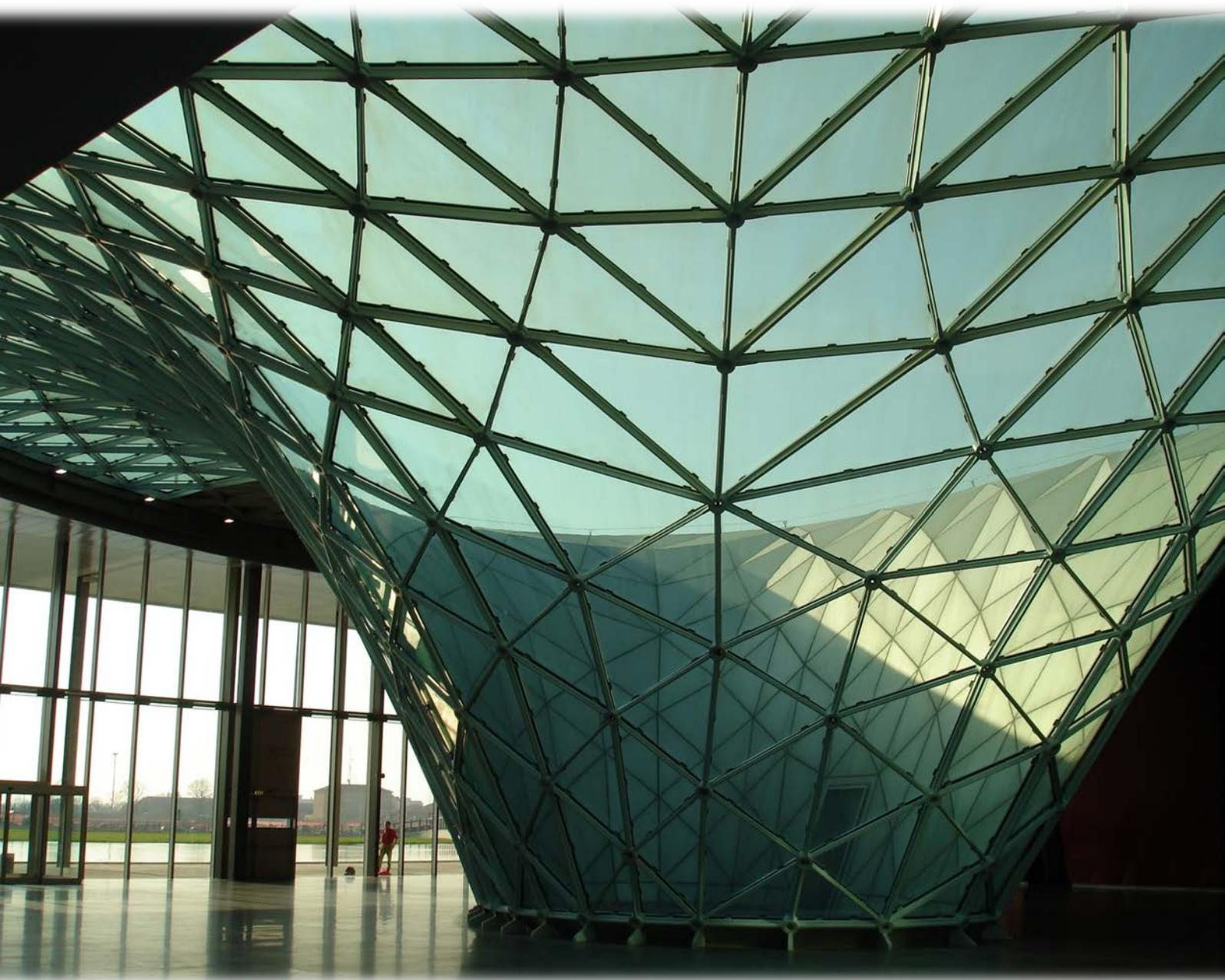
Por cuarto año consecutivo sigue siendo un orgullo para nosotros presentarles el Informe de Progreso de **TASACIONES HIPOTECARIAS RENTA, S.A. (THIRSA)**, como muestra del apoyo a los Diez Principios del Pacto Mundial, referentes a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción, que han sido, son y seguirán siendo base fundamental de la compañía en el desarrollo de nuestra actividad.

En **THIRSA** seguimos apostando por contribuir al desarrollo social confirmando el firme compromiso de la compañía relativo al bienestar de los empleados y a la conciliación de la vida familiar, a la conservación del medio ambiente, al estricto cumplimiento de la normativa legal aplicable y de los principios anti-corrupción definidos, implantando nuevas acciones y manteniendo otras en el tiempo, con el fin de poder implementar los Diez Principios del Pacto Mundial.

Desde la adhesión al Pacto Mundial se ha trabajado en la definición de una Política de Responsabilidad Social Corporativa de la compañía, conocida por todos los empleados y disponible para todas aquellas partes que muestren interés en conocerla. Esta política se ha ido concretado a lo largo de estos años en acciones encaminadas a la mejora de la compatibilización de la vida familiar y laboral de los empleados de la compañía, el fomento de la convivencia entre los trabajadores, la implantación de mejoras en los puestos de trabajo, etc. Desde un punto de vista ambiental se ha llevado a cabo un esfuerzo importante para la reducción del consumo de papel, fomentando el tratamiento y archivo digital de la información utilizada. En la lucha contra la corrupción conviene destacar la adhesión de la compañía al Código Ético elaborado por la Asociación Española de Análisis de Valor así como la definición e implantación de una política de comportamiento correcto para los empleados. Por último, reseñar el mantenimiento de los acuerdos de colaboración establecidos con diferentes ONG's, beneficiándose de tarifas especiales, donativos, etc.

Para el próximo año está previsto seguir avanzando en el desarrollo de las acciones implantadas hasta el momento así como en la puesta en marcha de nuevos proyectos, que permitan la mejora de nuevos aspectos de la compañía, con el objeto de seguir avanzando en la mejora de las líneas estratégicas definidas y por ello, ahondando en la sostenibilidad de **THIRSA**.

**THIRSA** desea mantener y ratificar firmemente la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y por ello nos comprometemos nuevamente al apoyo y desarrollo de los Diez Principios.



# PERFIL DE LA ENTIDAD

## INFORMACIÓN GENERAL

**THIRSA (TASACIONES HIPOTECARIAS RENTA, S.A)** nace en 1994. El objeto social consiste en la valoración y tasación de todo tipo de bienes, tanto muebles como inmuebles, empresas, patrimonios y derechos sin limitación alguna en todo el Territorio Nacional.

Desde sus orígenes, **THIRSA** se ha mantenido como sociedad de valoración independiente del sector financiero, no habiendo sido participada, en ningún momento, por entidades de crédito; sus accionistas son personas físicas y jurídicas con amplia experiencia en el sector inmobiliario. **THIRSA** es una sociedad de tasación homologada por el Banco de España, inscrita en el Registro Espacial de Sociedades de Tasación con el número 4459 y es miembro de AEV (Asociación Española de Análisis del Valor) y socio agregado de ATASA. **THIRSA** cuenta con el sello REVC (Recognised European Valuer Company) de TEGoVA (The European Group of Valuers'Associatioens – Asociación Europea de Valoradores), que le permite la posibilidad de realizar también, informes según este estándar europeo, además de los realizados bajo el estándar nacional, habilitado por la licencia del Banco de España.

**THIRSA** valora, entre otros, los siguientes tipos de bienes:

- ✓ Bienes inmuebles (viviendas, oficinas, locales, naves, edificios completos, promociones, suelos, fincas rústicas, locales de ocio etc)
- ✓ Empresas, negocios y servicios
- ✓ Explotaciones económicas (hoteles, centros docentes, ...)
- ✓ Concesiones Administrativas
- ✓ Maquinaria, Equipos, Mobiliario y Vehículos
- ✓ Instalaciones
- ✓ Derechos (usufructo, derecho de habitación, derecho de traspaso, derecho de uso y disfrute, ...)
- ✓ Intangibles (marca comercial, ...)
- ✓ Aplicaciones informáticas
- ✓ Soportes Publicitarios (luminosos, vallas publicitarias, ...)
- ✓ Daños

Movida por el afán de ofrecer a sus clientes un servicio ágil, personalizado y cercano, **THIRSA** está provista de una estructura enfocada a la optimización de las operaciones. Así, dispone de:

- Servicios Centrales (C/Jorge Juan 45, bajo. Madrid)

- Oficinas comerciales repartidas por todo el territorio nacional
- Una red de más de 200 técnicos titulados (arquitectos, arquitectos técnicos, ingenieros agrónomos, ingenieros agrícolas, ingenieros de caminos, ingenieros industriales y economistas) con experiencia media mínima de 15 años en el sector de la valoración.

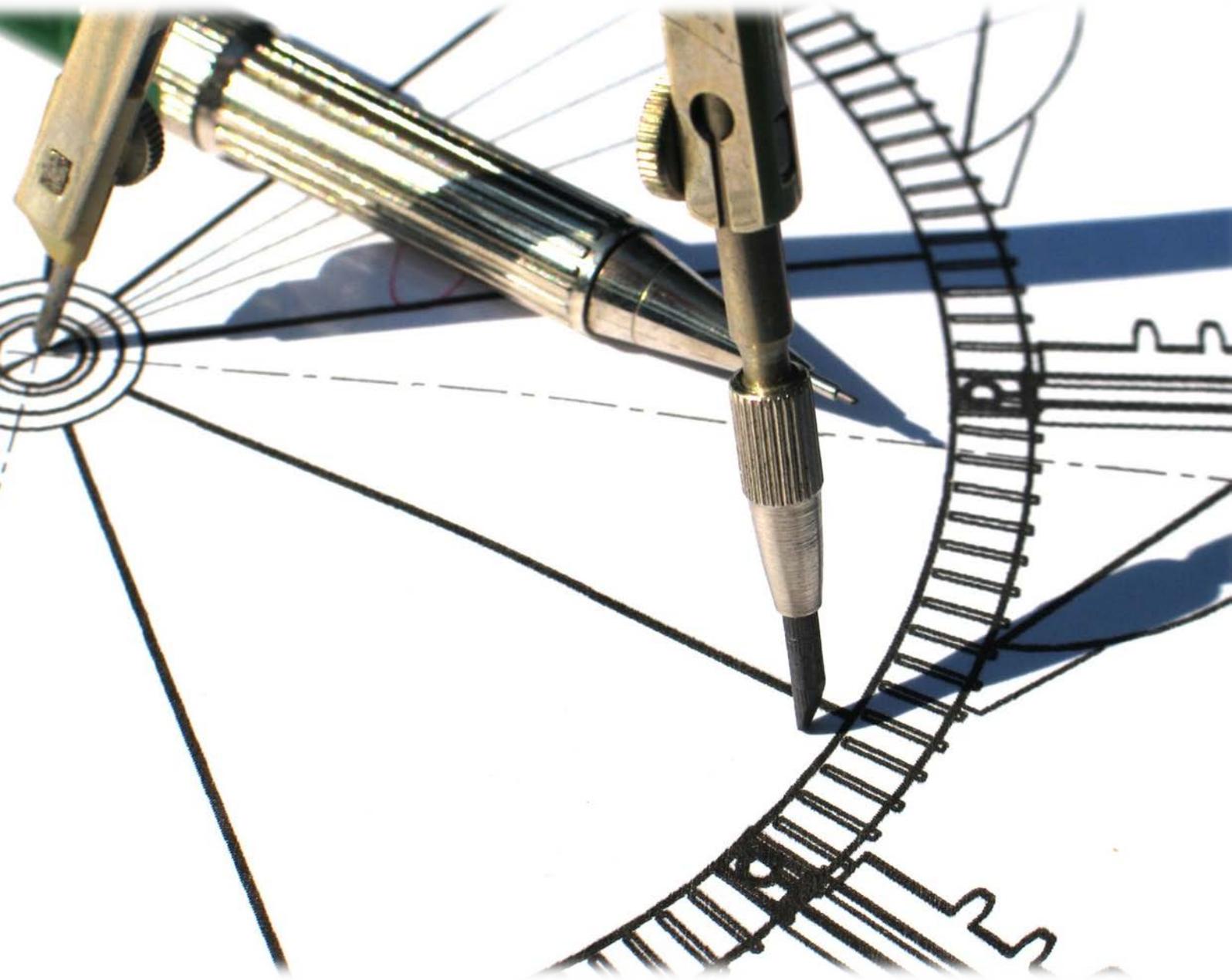
Los Servicios Centrales de **THIRSA** cubren todas las áreas de su actividad productiva: Dirección General, Dirección Técnica, Formación, Desarrollo de Negocio, Recursos Humanos, Administración y Contabilidad, Marketing, Atención al Cliente y Operaciones.

Con el fin de asegurar el rigor y la homogeneidad de criterio técnico de la sociedad en todo punto de la geografía española, toda valoración realizada por un técnico de la red de **THIRSA** es supervisada en los Servicios Centrales por el Departamento de Validación y Control. Los técnicos validadores de **THIRSA** cuentan una experiencia media de 20 años en el sector de la valoración.

## **ESTRATEGIA Y GOBIERNO**

**THIRSA** mantiene abiertas y activas de manera permanente numerosas vías de comunicación con los grupos con los que interactúa, y cada año procura establecer nuevos puntos de contacto que le permitan conocer de primera mano las necesidades de los principales grupos de interés. **THIRSA** identifica los asuntos más relevantes a través de: reuniones con directivos, reuniones y asesoramiento diario a clientes, organización de comités internos, medios sociales y otros medios.

Los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de acciones alineadas con los Principios del Pacto Mundial emanan directamente del Consejo de Administración de **THIRSA** o del Comité de Dirección. Este hecho demuestra y pone en valor la importancia que tiene para **THIRSA** la adhesión al Pacto de Naciones Unidas, asegurando la dotación de recursos para la implantación de acciones y proyectos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).



# **METODOLOGÍA**

El presente Informe de Progreso se ha desarrollado considerando como núcleo central del mismo al conjunto de partes interesadas y/o afectadas, directa o indirectamente, por la actividad empresarial de **THIRSA**. Este concepto se denomina **grupo/s de interés**, y es clave a la hora de entender la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

La identificación de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés sobre los que se puede actuar permiten a la Organización definir políticas, establecer proyectos, implantar acciones así como desarrollar herramientas y/o indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe. **THIRSA** ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Identificar los grupos de interés más relevantes para la organización.
2. Determinar necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés identificados.
3. Seleccionar aquellos grupos de interés, necesidades y expectativas sobre los que es posible desarrollar actuaciones con los recursos disponibles.
4. Finalmente, desarrollar uno o varios de los siguientes aspectos:
  - i. **Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y líneas de trabajo de la organización en relación a las necesidades y expectativas identificadas para los diferentes grupos de interés.
  - ii. **Acciones/Proyectos:** actividad o conjunto de actividades concretos que se llevan a cabo como desarrollo de las políticas definidas por la organización. Las acciones y proyectos son planificados en el tiempo y personalizadas en base al grupo o grupos de interés a los que se encuentra dirigidas.
  - iii. **Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones/proyectos implantados. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.
  - iv. **Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento.

Este Informe de Progreso se ha desarrollado en términos de mejora continua puesto que el objetivo es ir progresando año tras año. Por tanto, este informe plasma los progresos de **THIRSA** desde nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.



# **ANÁLISIS DE ACCIONES Y MEDICIÓN DE RESULTADOS**

## 1. POLITICA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

### Grupos de interés

Clientes; Empleados; Proveedores; Accionistas; Administración; Comunidad.

### Política

THIRSA, bajo el compromiso de contribuir de forma global, activa y voluntaria en la mejora social, económica y ambiental ha desarrollado e implantado en 2015 una Política de Responsabilidad Social Corporativa basada en los 10 Principios del Pacto Mundial, derivados de las declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajos, medio ambiente y anti corrupción, consensuadas a nivel universal. La Política de Responsabilidad Social Corporativa recoge los siguientes 5 compromisos:



Satisfacción del cliente y mejora continua

Integridad y transparencia

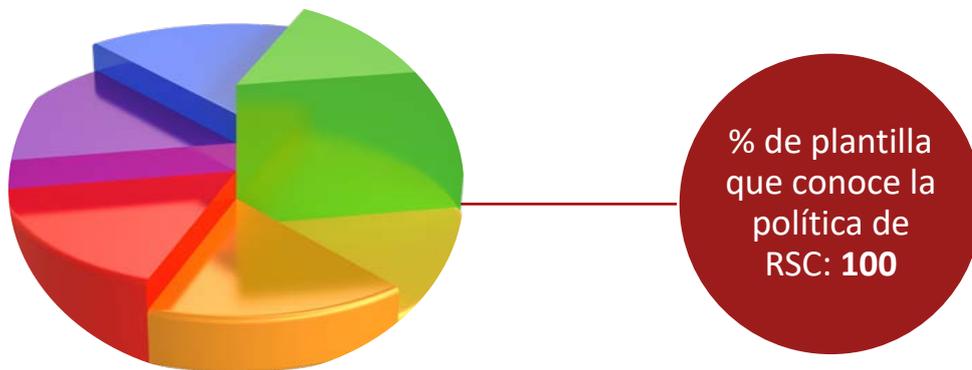
Mejora social

Implicación y bienestar de los empleados

Reducción del impacto ambiental

La Política de Responsabilidad Social Corporativa ha sido comunicada tanto a los grupos de interés internos como externos. **THIRSA** ha comunicado activamente la política a la totalidad de la plantilla de **THIRSA** y se encuentra disponible a todas las partes implicadas en el proceso empresarial de **THIRSA** en la página web [www.thirsa.com](http://www.thirsa.com).

## Indicadores de seguimiento



En este año se ha habilitado un buzón de sugerencias para cuestiones de calidad y cuestiones referentes al compromiso del Pacto Mundial, teniendo acceso al mismo todos los empleados que tengan influencia en la calidad de la prestación de nuestro servicio y que están afectados directa o indirectamente por el compromiso de **THIRSA** con los 10 principios del Pacto Mundial.

## 2. CONCILIACIÓN VIDA LABORAL Y VIDA FAMILIAR

### Grupos de interés

Empleados.

### Acción/Proyecto implantado



La conciliación de la vida laboral y familiar de los empleados de **THIRSA** es un aspecto fundamental para la compañía, ya que una plantilla que pueda compatibilizar de forma adecuada la actividad laboral y la vida familiar ofrece beneficios para ambas partes. Para incrementar el grado de satisfacción laboral de la plantilla de la Organización se llevan a cabo las siguientes acciones:

Establecimiento de una política de horarios flexibles de carácter puntual para el 100% de la plantilla. La totalidad de la plantilla, cuando así lo requiera, dispone de libertad para organizar su horario de trabajo de forma que pueda conciliar actividades de índole familiar con su actividad laboral, de manera que se pueda compaginar, como ejemplo, el trabajo con el horario escolar de los hijos o los requerimientos de los centros escolares.

Definición de calendarios de trabajos de atención al cliente con suficiente antelación con el objeto de que los trabajadores puedan coordinarse entre ellos en función de sus necesidades así como poder organizar su tiempo de una forma eficaz.

Fomento del teletrabajo para aquellas personas que requieren poder organizar su tiempo personal y la jornada laboral de una forma totalmente flexible

En casos específicos y de especial complejidad, se ha procedido al estudio individual del mismo, adecuando la jornada laboral de forma consensuada, entre el trabajador y la compañía

## Indicadores de seguimiento



Tal y como se observa en el gráfico, el % de trabajadores que dispone de horario especial es de un 19,3% habiendo contado a lo largo del año con parte del equipo que ha trabajado desde Londres y teniendo en la actualidad parte del equipo trabajando desde Dublín.

### 3. AMBIENTE LABORAL

#### Grupos de interés

Empleados.

#### Acción/Proyecto implantado

En **THIRSA** se considera necesario fomentar un ambiente laboral positivo, donde no solo existan relaciones estrictamente laborales entre los empleados, sino que se potencie la creación de relaciones personales entre la plantilla de la compañía. Para ello se realizan diversas actividades a lo largo del año cuya finalidad es potenciar el compañerismo y el trabajo en equipo, en un ambiente cómodo para los trabajadores:



A finales del año, **THIRSA** realiza una jornada institucional a la que están invitados la totalidad de los empleados. Uno de los objetivos de esta jornada es fomentar y fortalecer las relaciones personales entre la plantilla de la compañía. Esta jornada sirve para informar a la plantilla sobre los principales hitos alcanzados a lo largo del año y para comunicar las principales líneas de trabajo o directrices establecidas para el año próximo.

Anualmente, y coincidiendo con la festividad de los Reyes Magos, **THIRSA** invita a los hijos de los empleados a participar en una cabalgata. Con este tipo de eventos se pretende favorecer las relaciones personales y la convivencia entre los compañeros en un ambiente distendido, alejado y diferente al propio entorno laboral.

Con motivo de la festividad navideña, la organización premia la labor de sus trabajadores con una cesta de alimentos y otro tipo de obsequios. Con ello se pretende mostrar el reconocimiento a los trabajadores de **THIRSA** y agradecimiento por la labor realizada durante todo el año.



Anualmente, se mantiene una reunión individual con todos y cada uno de los trabajadores de la compañía en la que se tratan aspectos estrictamente laborales así como de índole personal y que puedan afectar negativamente al trabajador. Con estas reuniones se pretende obtener información de base para la adopción de acciones de mejora de carácter colectivo y/o de carácter individual, en caso necesario. Gracias a estas reuniones y a las sugerencias aportadas por los empleados se ha podido definir e implantar diversas acciones de mejora que han ahondado en la mejora de los procesos de la compañía y en las condiciones de los diferentes puestos de trabajo

Se han instaurado reuniones semanales, los viernes de 14 a 15 horas, con todo el equipo de atención al cliente, con el fin de identificar a los mejores clientes, desde diferentes vertientes y de esta forma determinar a quién quiere dirigirse la sociedad, determinando la estrategia entre todo el equipo, buscando la involucración del mismo.

THIRSA de forma periódica y activa comunica a los trabajadores cualquier información relevante en la que se vea involucrada la organización, por ejemplo noticias en prensa, internet, etc. Igualmente, cuando se define un nuevo producto, cuando se cierra un acuerdo importante con un cliente o cuando se produce alguna novedad relevante se comunica a los empleados empleando los diferentes medios de comunicación disponibles. Con ello se pretende, tanto mantener informado al personal como asegurar su involucración en los aspectos relevantes de la organización.

## Indicadores de seguimiento



% de la plantilla con la que se han mantenido reuniones personales: **100**

## 5. CÓDIGO ÉTICO Y REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA

### Grupos de interés

Clientes; Empleados; Accionistas; Administración.

### Política

**THIRSA**, como miembro de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ANÁLISIS DE VALOR se encuentra adherida a su Código Ético. Este código tiene como objetivos esenciales promover un comportamiento profesional irreprochable, muy especialmente en el ámbito deontológico. El Código Ético se ha definido en base a los principios éticos establecidos por el Consejo de Normas Internacionales de Valoración (IVSC) en su “Code of Ethical Principles for Professional Valuers”, a las Normas Internacionales de valoración publicadas por la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ANÁLISIS DE VALOR y a la normativa legal vigente que regula a las sociedades de tasación. Este Código Ético es de obligado cumplimiento e incluye los siguientes principios básicos:

Integridad

Objetividad

Competencia profesional

Confidencialidad

Comportamiento profesional

Legalidad específica y supervisión

El acceso a este Código Ético es posible a través de la página web de **THIRSA**:

<http://thirsa.com/codigo-etico/>

GESTASA y el Sistema de Gestión de Calidad ayudan a **THIRSA** a cumplir con todos estos principios:

- **Integridad**, somos honrados y honestos en nuestro trabajo, actuamos de manera ética y de buena fe prestando siempre un servicio claro y conciso.
- **Objetividad**, somos objetivos en nuestros métodos.
- **Competencia**, ponemos a disposición de nuestros clientes profesionales con dilatada experiencia en el sector y que mantienen unas ideas claras.
- **Confidencialidad**, todos nuestros empleados firman un compromiso de confidencialidad. **THIRSA** mantiene un sistema de filtros de asignación de permisos y claves. Se generan copias de seguridad y se destruyen los documentos que contienen datos personales, una vez finalizados los trabajos.
- **Comportamiento profesional**: Estamos comprometidos en satisfacer las necesidades de nuestros clientes y por ellos nuestro comportamiento profesional ha de ser ejemplar. Hemos conseguido que sea una de las cualidades que resaltan nuestros clientes en las encuestas de satisfacción que se realizan anualmente en la sociedad.
- **Legalidad específica y supervisión**: Cumplimos las leyes, reglamentos y normas profesionales de aplicación. No en vano somos una actividad regulada.

Así mismo, se ha definido un Reglamento Interno de Conducta (RIC) que ordena las reglas a las que se somete **THIRSA** como mecanismo aplicado para favorecer la independencia de la actividad de tasación y evitar conflictos de interés. El RIC asume como propio el Código Ético aprobado por la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ANÁLISIS DE VALOR ya que se



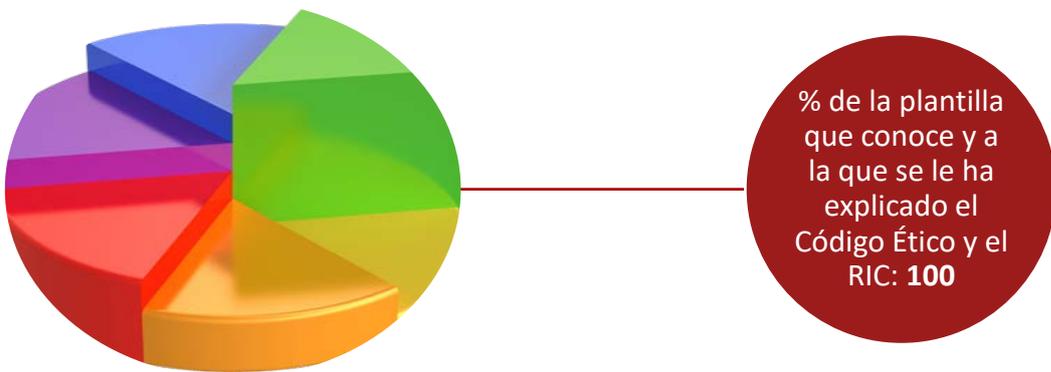
considera fundamental que los informes realizados por los profesionales que presten sus servicios a **THIRSA**, gocen de plena confianza por parte de los usuarios directos de los mismos y de las restantes interesados en ellos.

Durante el último periodo, el RIC se ha visto sometido a una serie de actualizaciones que no afectan a su contenido, pero que persiguen su adaptación a las directrices establecidas por el organismo de aprobación.

El Código Ético y el RIC, han sido comunicados y explicados al personal de la compañía, incluido los colaboradores externos. Igualmente, dentro del

proceso de incorporación de nuevos empleados, se contempla la comunicación y explicación del Código Ético y del RIC. El cumplimiento de estos documentos garantiza que las operaciones realizadas gocen de plena confianza por parte de los usuarios directos de las valoraciones y de los restantes interesados en ellas.

## Indicadores de seguimiento



## 6. MEDIO AMBIENTE

### Grupos de interés

Clientes; Empleados; Comunidad.

### Acción/Proyecto implantado

Un pilar básico en el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad de la compañía es el compromiso adquirido para la mejora y conservación del medio ambiente, por ello durante este año se han continuado desarrollado las acciones del **proyecto ZeroPapel**, cuyo objetivo sigue siendo, como en años anteriores, reducir en la mayor cantidad posible el consumo de papel. Para ello se han llevado a cabo las siguientes acciones:



**Doble pantalla de visualización de datos:** Todo el personal de **THIRSA** que lo haya solicitado, ha sido dotado de doble pantalla. Se ha dotado al 100% de los técnicos de una pantalla extra para la visualización de datos, y actualmente el 80% del personal administrativo también dispone de doble pantalla. Todo ello supone que el 92% del total de la plantilla dispone de doble pantalla. Gracias a esta acción se ha eliminado en gran medida la necesidad de imprimir documentos de apoyo o soporte para la realización de los trabajos propios de la actividad de **THIRSA**.

**Informes digitales:** Salvo petición expresa por parte del cliente, el 100% de los informes se emiten en formato digital. Con esta medida se ha conseguido una ingente reducción del consumo de papel, beneficiosa tanto desde el punto de vista ambiental como desde un punto de vista puramente económico y operativo de la compañía y de los clientes.

**Archivo virtual:** Durante 2015 se puso en marcha un archivo informático para la documentación generada en soporte digital, que se ha seguido utilizando en los años siguientes. Mediante esta herramienta la totalidad de documentación generada se archiva en soporte digital, incluso la escasa documentación en soporte papel utilizada es escaneada y archivada en el archivo virtual.

Gracias a estas acciones se ha logrado reducir el consumo de papel en gran medida. En 2014, el consumo de papel supuso un coste económico de 5.001 euros (€), y, gracias a estas medidas, en 2015 se consiguió una reducción cercana al 40%, con un presupuesto dedicado a la compra de papel de 3.044 euros (€), pasando en 2016 a un gasto total de 2550 €, logrando una reducción importante en el consumo de papel. A lo largo del 2017 con el mantenimiento de todas las acciones anteriormente mencionadas y una progresiva informatización de todos los procesos de **THIRSA**, se consiguió mantener la reducción del consumo, así como a lo largo del año 2018, con un gastos total de 2.325 €



Se finalizó en el año 2017 la implantación del proyecto de sustitución de la iluminación de las instalaciones, tal y como se ha descrito en los informes de progreso de los años anteriores.

Con ello, se ha conseguido en el año 2018, un ahorro energético y de consumo de energía eléctrica del 15% con respecto al año 2017.

## Indicadores de seguimiento



% real de  
consumo de  
papel reducido  
en 2018  
respecto 2017:  
9

## 7. COLABORACIÓN CON ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES (ONG's) Y FUNDACIONES NO

### Grupos de interés

Comunidad.

### Acción/Proyecto implantado



**THIRSA** colabora con ONG's y fundaciones que desarrollan su actividad en diversos sectores de la sociedad, fundamentalmente en el sector de la ayuda sanitaria y social. Estas ONG's y fundaciones actúan a nivel local, nacional e internacional.

La colaboración con ONG's y fundaciones es uno de los aspectos de mayor satisfacción para la compañía ya que gracias a este apoyo es posible ayudar, directa o indirectamente, a personas y/o familias en situaciones difíciles y que requieren ayuda de índole diversa.

Las acciones concretas de colaboración con ONG's y fundaciones se concretan en:

La realización de donaciones por parte de **THIRSA** o bien mediante la aplicación de tarifas especiales reducidas para la realización de trabajos a personas referenciadas por estas entidades.

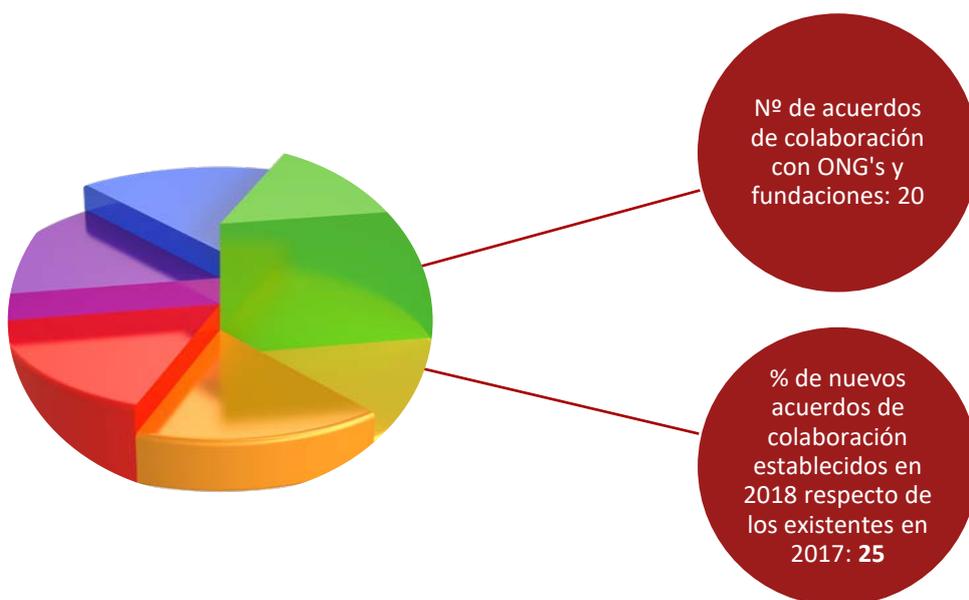
El mantenimiento de los acuerdos de colaboración establecidos con ONG's y fundaciones así como el fomento de dichos acuerdos con otras entidades.

Actualmente se dispone de acuerdos de colaboración con 20 ONG's y fundaciones lo cual supone un incremento de un 25% respecto de los que acuerdos establecidos en 2017.

A continuación se muestran los acuerdos de colaboración con ONG's y fundaciones que THIRSA tiene suscritos actualmente:

*Asociación Española contra el Cáncer (AECC)*  
*Cáritas Española*  
*Cruz Roja Española*  
*Fundación contra el hambre*  
*Fundación Ayuda en Acción*  
*Fundación Científica de AECC*  
*Acción Contra el Hambre*  
*Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)*  
*Orden Hospitalaria de San Juan de Dios*  
*Fundación Cultura Japonesa*  
*Fundación Antoni Serra (ASEPEYO)*  
*Fundación Hamilton College AIS*  
*Fundación Caja Balear*  
*Fundación Jugaterapia*  
*Fundación Gregorio Sánchez Herráez*  
*Fundación IEPALA*  
*Fundación Martínez Ruíz de Iru*  
*Fundación Natura*  
*Ayuda en Acción*  
*Fundación Sa Nostra*

## Indicadores de seguimiento





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.